أسس ممارسة طريقة العمل مع الجماعات

إعداد

دكتور

علي علي التمامي

أستاذ خدمة الجماعة المساعد

بالمعهد العالي للخدمة الاجتماعية ببنها

٢٠٠٨-٢٠٠٧

أسس ممارسة طريقة العمل مع الجماعات

إعداد

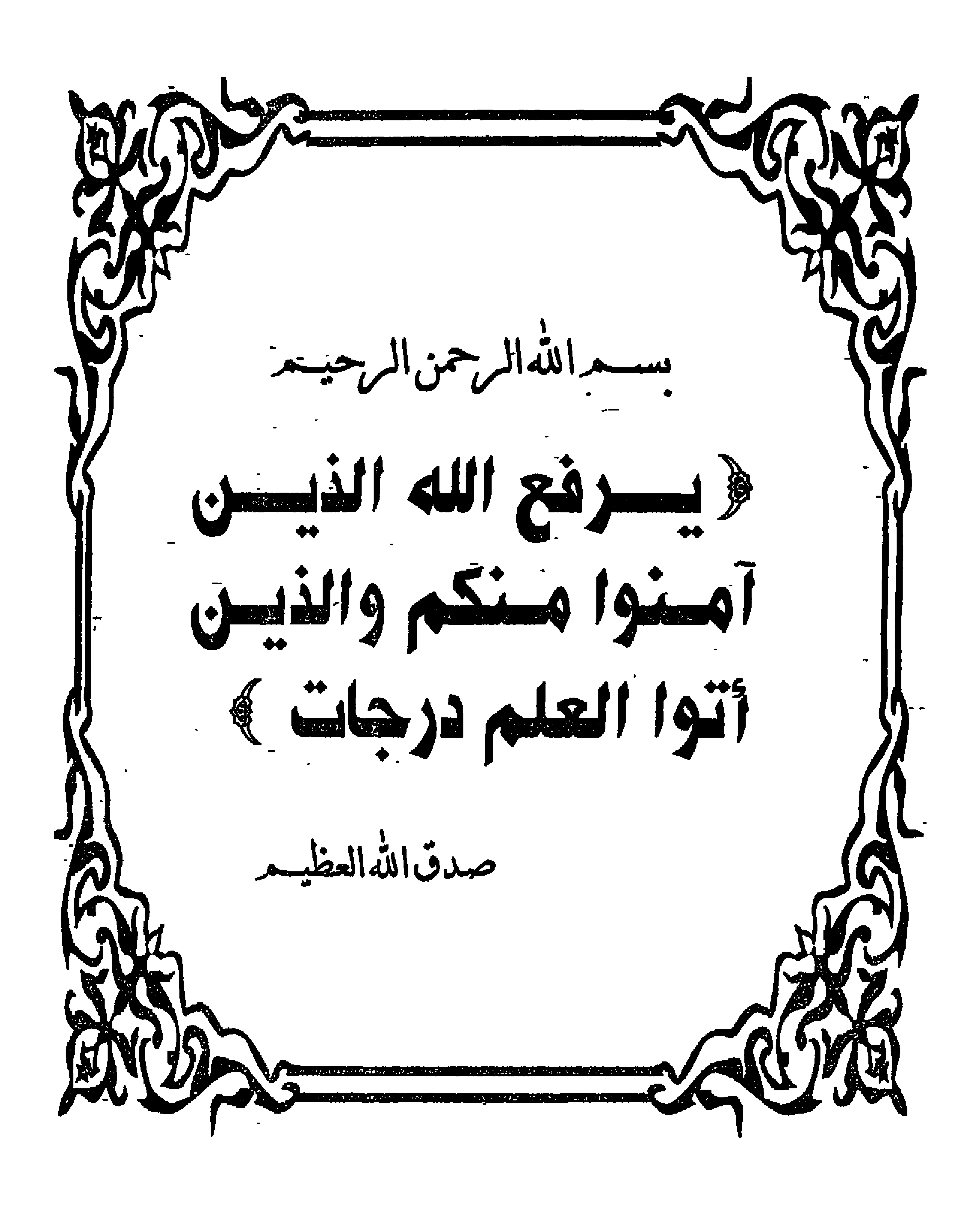
دكتور

علي علي التمامي

أستاذ خدمة الجماعة المساعد

بالمعهد العالي للخدمة الاجتماعية ببنها

٢٠٠٧-٢٠٠٨



بسم الله الرحمن الرحيم

﴿ يرفع الله الذين آمنوا منكم والذين أتوا العلم درجات ﴾

صدق الله العظيم

مقدمة عامة :

تعتبر خدمة الجماعة هى إحدى طرق مهنة الخدمة الاجتماعية التى تهتم بمساعدة الأفراد حتى يصبحوا أعضاء داخل جماعات متعددة تؤدى إلى زيادة النمو والتفاعل الاجتماعى بين الأعضاء ، كما تؤدى هذه الجماعات إلى زيادة خبرات الأفراد ومهاراتهم وقدراتهم المتنوعة ، كما يتمكن الفرد من خلال هذه الجماعات من تكوين العلاقات الاجتماعية اللازمة له من نواحى الحياة المتعددة ، فالجماعة تعتبر هى الوحدة الأساسية والنواة التى يتعامل معها الأخصائى الاجتماعى ، وذلك من أجل تحقيق الأهداف المتعددة للأفراد .

وتهتم طريقة العمل مع الجماعات باستخدام إمكانيات وقدرات الأفراد والجماعة ، وذلك لتنمية الأفراد من خلال التفاعل الجماعى للجماعة ، وذلك على اعتبار أن الجماعة هى الأداة والوسيلة الأساسية لإحداث التغير المطلوب للأعضاء . وبالتالى ومن خلال هذا الكتاب سوف نعرض للأسس العامة التى تعتمد عليها طريقة العمل مع الجماعات وينقسم هذا الكتاب إلى أربعة فصول أساسية .

الفصل الأول ويتناول القواعد والأسس العامة التى تبنى عليها طريقة العمل مع الجماعات . ويتناول هذا الفصل التطور التاريخى لخدمة الجماعة وتعريفها وأهميتها وأهدافها وفلسفتها ومبادئها ونماذجها وعناصرها وعملياتها الأساسية .

ويتعرض الفصل الثاني للجماعات ، ونتناول في هذا الفصل تعريف الجماعة وأهمية دراستها والعوامل التي تدعو الأفراد للانضمام للجماعات ، وعناصر تكوين الجماعة ، وعوامل استمرارها ، ومقومات الجماعة وتصنيفاتها ومراحلها المختلفة .

ويتعرض الفصل الثالث إلى أخصائي الجماعة وتوضح تعريفه والصفات الأساسية التي يجب توافرها فيه ومميزاته ودوره مع الأفراد ومع الجماعة وأهم المهارات الأساسية التي يجب أن يكتسبها .

وفي النهاية أدعو الله العلى القدير أن يوفقنا جميعا في هذا الميدان وأن نكون قد قدمنا ولو جزءاً ضئيلا في هذا العلم الغزير ، وأن يتقبل الله منا هذا العمل .

والله ولي التوفيق ،،،

المؤلف

أ.م.د / علي علي التمامي

المحتويـــــات

تابع المحتويـــــات

تابع المحتويـــــــات

الموضـــــــــــوع	الصفحة

الفصل الأول

القواعد والأسس العامة التى تبنى عليها طريقة العمل مع الجماعات

أولا : العلاقة بين الخدمة الاجتماعية وخدمة الجماعة .

ثانيا : التطور التاريخى لطريقة العمل مع الجماعات فى مصر .

ثالثا : تعريف طريقة العمل مع الجماعات .

رابعا : أهمية طريقة خدمة الجماعة .

خامسا : خدمة الجماعة كطريقة وعملية .

سادسا : فلسفة طريقة خدمة الجماعة .

سابعا : أهداف طريقة خدمة الجماعة وأغراضها .

ثامنا : العلاقة بين فلسفة خدمة الجماعة وأغراضها .

تاسعا : المبادئ الأساسية لطريقة خدمة الجماعة .

أولا : العلاقة بين الخدمة الاجتماعية وخدمة الجماعة :

تعتبر مهنة الخدمة الاجتماعية أحد المهن الهامة التى ظهرت ونمت خلال القرن العشرين ، وذلك انعكاساً للمتغيرات المجتمعية التى تهدف فى المقام الأول إلى نمو الإنسان ورفاهيته وتحقيق أهدافه المتعددة وأحقيته فى تقدير مصيره .

ونتيجة للتغير الاجتماعى الحادث فى المجتمع أدى إلى التغير فى الحاجات الإنسانية واصبح الفرد يسعى إلى إشباع حاجاته بكافة السبل ، وذلك حتى يتلاءم مع هذا التغير المجتمعى ، فإذا كانت سرعة التغيير الاجتماعى أكبر أو أقل من سرعة تغير الأفراد أدى ذلك إلى زهور المشكلات الاجتماعية .

وبالتالى ظهر العديد من المهن الاجتماعية التى تهتم بمواجهة المشكلات الإنسانية ومن أهمها مهنة الخدمة الاجتماعية ، وظهرت الخدمة الاجتماعية بطرقها المتعددة التى تتعامل والإنسان .

وتعتبر خدمة الجماعة إحدى الطرق الهامة التى تتفاعل مع الجماعات الإنسانية ، وأصبح الأفراد ينتمون إلى الجماعات إما بحكم واقع حياتهم ولمقابلة حاجاتهم المتعددة ، والمجتمع نفسه ما هو إلا جماعة كبيرة أو شبكة من الجماعات يزيد أو يقل عددها طبقا لأوضاع المجتمع .

والجماعة ما هى إلا وحدة تجمع روحى عقلى تضم مجموعة من الناس حدث بينهم ارتباط اجتماعى لمقابلة رغبات أو احتياجات أو مصالح أو لمواجهة صعوبات أو مشكلات . فإذا أريد للفرد أن ينمو أو أن يسهم فى بناء مجتمعه وجب أن تتاح له الفرصة لعضوية الوحدات الاجتماعية الصغيرة التى يجد بها إشباعا لحاجاته ومجالا للتفاعل مع الآخرين ، وتزداد حاجة الفرد إلى أن يصل نفسة بهذا المجتمع بازدياد تعقد المشكلات الاجتماعية وازدياد سرعة التغير الاجتماعى .

والجماعة واقع اجتماعى لا يمكن للإنسان أن يعيش بدونها أو أن تعيش هى بعيدة عنه ، وهى ذات قدرة ذاتية هائلة يمكنها تحقيق متطلباته ورغباته سواء كانت سوية أو غير سوية ، وهى كنسق اجتماعى تشكل حلقة الوصل والاتصال بين الإنسان والمجتمع ، فالإنسان يرى نفسه بل ويرى المجتمع أيضا من خلال الجماعة ، وهو يكتسب خصائصه من الجماعات التى ينتمى إليها أو يلتحق بها ، كما أن المجتمع يعتمد أساساً فى تطوره على قدرة جماعاته وسرعتها ، ويمكننا القول بأن الجماعة تعتبر منبع التنشئة للإنسان ، وفى نفس الوقت هى مصب التنمية فى المجتمع ، وهى بذلك سلاح ذو حدين، يمكن بقدرتها الذاتية أن نتقدم بالإنسان والمجتمع ، وفى نفس الوقت قد تدفع كلا منها إلى التخلف ، وتغير المجتمع ما هو إلا نتاج لقدرة جماعاته على التأثير فى مواطنيه وقدرتها أيضا فى التأثير على المجتمع ذاته [١] .

وبالـتالى فتعتبر العلاقة بين الخدمة الاجتماعية وخدمة الجماعة علاقة وثـيقة ومـترابطة ، حيث تعتبر خدمة الجماعة أحد الدعائم والركائز الهامة للخدمة الاجتماعية .

ثانيا : التطور التاريخى لطريقة العمل مع الجماعات :

عند تتبعنا للتطور التاريخى لطريقة العمل مع الجماعات ، نجد أن هذه الطريقة لم تظهر فجأة ، ولا يمكن أن ينسب ظهورها إلى شخصية معينة كما فـى طريقة خدمة الفرد التى ينسب ظهورها إلى " مارى ريتشموند Mary Richmond " حيـث أن تطور طريقة العمل مع الجماعات قد واكب تطور المؤسسـات الاجتماعية الموجودة فى المجتمع الأمريكي والتى من أمثلتها ما يسـمى بمـنظمات الخدمة الذاتية ، وحركة الشبان المسيحية وحركة الكشافة والمعسكرات .

ويوضـح " Zastrow, 1991 " أن جذور طريقة العمل مع الجماعات بـدأت مـن خـلال بيوت المعسكرات Ywcas, Ymcas, Settlement Houses والأندية الشبابية ، وأن هذه المؤسسات قد ركزت فى برامجها على الأشخاص الأسوياء العاديين بهدف تحقيق أغراض متنوعة كالترويح والتعليم والصداقة والعمل الاجتماعى (٢) .

وهـناك العديد من العوامل التى أسهمت فى التطور التاريخى لطريقة العمل مع الجماعات ، ومن أهم هذه العوامل ما يلى (٣) :

أولا : التصنيع وآثاره الاجتماعية والنفسية :

لقد كان لحركة التصنيع آثارا اجتماعية ملحوظة من أهمها مشاكل التغير الاجتماعى مثل :

١ – ظهور الأحياء الفقيرة وانتشار الأمراض الصحية والاجتماعية بين سكانها .

٢ – هجرة المزارعين من الريف إلى المدينة التى ازدحمت بالسكان .

٣ – تغير أنماط العلاقات الاجتماعية فى الأسرة وخروج المرأة لميدان العمل .

وقد أدى هذا إلى ظهور مؤسسات اجتماعية جديدة لتقوم بوظائف وخدمات إلى جانب المؤسسات القديمة التى عدلت وظائفها فى مواجهة المجتمع الصناعى الجديد .

كذلك نتج عن هذا بداية ظهور الحركات العمالية والاتحادات العمالية والاتحادات الأهلية التى انتهجت فلسفة الخدمة الذاتية Self Help من أجل تحسين الأجور وتخفيض ساعات العمل ، وكذلك من أجل تقديم الخدمات الثقافية لتعليم الكبار وإقامة المعسكرات الصيفية فى العطلات ومعسكرات الأطفال ومؤسسات الترويح وكلها صارت فيما بعد مؤسسات لخدمة الجماعة .

ثانيا : حركة الهجرة الخارجية :

لقـد أدت هجرة السكان من أوروبا وسائر البلدان إلى الولايات المتحدة الأمريكية إلى ظهور بعض المؤسسات التى أقامها المهاجرين الجدد لمساعدة أنفسـهم مـثل المنظمات للإخاء ، والمحلات ، ومراكز الجيرة ، حيث كان اسـتخدام شعارات العمل الجماعى وأخدم نفسك Self Help وكلها منظمات تقوم على التطوع إما من أجل تحسين أحوال المتطوعين أنفسهم أو من أجل تقديم خدمات وتحسين أحوال الغد .

ثالثا : حركة الترويح والكشافة والمرشدات :

إن حـركة الـترويح تعتبر من الجذور الحيوية لخدمة الجماعة خاصة وأنهـا حركة اجتماعية كانت مرتبطة ارتباطا وثيقا بكفاح النقابات من أجل تحديد ساعات العمل المرهقة إذ فتحت منافذ جديدة للخدمات الثقافية والتعليمية وأنشـأت ملاعـب للأطفـال فى الأحياء الفقيرة وإقامة المعسكرات الصيفية وحمامات السباحة .

ولقـد أنشئ أول معسكر Yoynbee Hall فى لندن عام ١٨٨٤ ، ثم تولـى إنشاء العديد من هذه المعسكرات فى المدن الكبيرة بالولايات المتحدة الأمريكـية ، وقد أشرف على هذه المعسكرات فى بداية الأمر عدد من بنات الـوزراء وأفراد من الطبقة الوسطى والعليا الذين عاشوا فى الأحياء الفقيرة وأحسـوا بمعاناة الطبقة الفقيرة فى هذه الأحياء ، وعملوا معه هذه الجماعات

بهدف تحسين أوضاعها المعيشية ، وتعليمهم القيم الأخلاقية ، وتحسين ظروفهم ، كما هدف العاملين فى هذه المعسكرات إلى تحسين الأوضاع السكنية والصحية والمعيشية لهذه الجماعات، كما عملوا على مساعدة الأفراد العاطلين عن العمل والبحث لهم عن عمل مناسب وتعليمهم اللغة الإنجليزية ، والرفع من مستوى وعيهم الصحى ومستوى الصحة العامة ، هذا بالإضافة إلى إكسابهم المهارات المهنية المتنوعة ، وتغير أوضاعهم البيئية من خلال الجهود المشتركة (٤) .

القرن العشرين :

ظهرت فى بداية القرن العشرين حركة اجتماعية وثيقة الصلة بالاتحادات العمالية أخذت تكافح من أجل جعل الحد الأقصى لساعات العمل ثمانى ساعات فقط حتى يتمكن العمال من الاستمتاع ببعض الفترات الترويحية ، وبالتالى فقد كانوا يمضون هذه الفترات فى جماعات .

فترة ما بعد الحرب العالمية الأولى (١٩١٤ – ١٩١٧) تطلعت معظم الدول الأوروبية بعد الحرب العالمية الأولى إلى بناء مجتمعات ديمقراطية معتقدة أن ذلك يمكن تحقيقه عن طريق المشاركة الجماعية فى الجماعات الصغيرة ، وقد أدى هذا الاتجاه إلى فهم خدمة الجماعة كهدف أو فلسفة أو فرع من فروع علم النفس كطريقة .

هذا إلى جانب أو خروج المرأة للعمل وما ترتب عليه من انتقال بعض وظائف الأسرة الأساسية إلى نظم اجتماعية أخرى أدى إلى ضعف العلاقات في الأسرة الأمر الذى جعل العاملين فى مجال الرعاية الاجتماعية يلجأون إلى إيجاد فرص المشاركة فى الحياة الاجتماعية داخل جماعات مختلفة خارج محيط الأسرة، وذلك من أجل تعويض ضعف العلاقات [٥].

وبين الأعوام ١٩١٠ إلى ١٩٢٠ بدأ المختصون الذين يعملون مع الجماعات وخاصة فى مجالات تعليم الكبار والترويح والعمل المجتمعى بإدراك أهمية العمل الجماعى فاستخدموا الجماعة كوسيلة لمساعدة الناس على لمشاركة المجتمعية وإثراء حياتهم وتوفير المساندة للأشخاص الذين يعانون من انخفاض كفاءة علاقاتهم الاجتماعية وعدم الرضا عنها ، كما أدركوا أهمية الجماعة فى مساعدة الناس لتعلم المهارات الاجتماعية Social Skills ومهارات حل المشكلات Problem Solving Skills وبدؤوا فى استخدام الجماعة كوسيلة للوقاية من الانحراف Delinquency وإعادة تأهيل Rehabilitate الأشخاص الذين يعانون من سوء التوافق Maladjusted (Addams, ١٩٠٩ – ١٩٢٦) خلال هذه الفترة بدأ بعض المختصين بالكتابة عن الجماعات التى شاهدوها تعمل فى مجتمعاتهم ، وغالبا ما كانت كتاباتهم نابعة من خبراتهم الشخصية ، ومن أهم من كتب فى هذا المجال Edward Lindeman (رائد تعليم الكبار) الذى ألف كتابا عن الجماعات المجتمعية عام ١٩٢١م سماه (المجتمع The Community) ، و Alfred

Sheffield الذى ألف عدة كتب عن المحادثة الجماعية Group Discussion ، و Mery Follett التى أصدرت كتابا فى عام ١٩١٨م وصفت فيها الجماعات المجتمعية الصغيرة ، و Harrison Elliott الذى يعتبر كتابه (عملية تفكير الجماعة) والذى صدر عام ١٩٢٨م ، من أهم الكتب التى تناولت اختيار أهمية عمليات الاتصال والتفاعل والمناقشات فى الجماعات صغيرة العدد وأثرها فى حل المشكلات [٦] .

فترة العشرينيات :

تميزت هذه الحقبة بالنمو الضخم فى عدد الجمعيات التطوعية التى كان لها تأثيرها فى تغيير المجتمع . وظهرت كتابات وآراء بعض علماء الاجتماع والتربية، وبالأخص نظريات " جون ديوى " وكتابات " أدوارد ليندمان Eduard Landman " ومارى فولية Mary Follet "، وقد ركز هؤلاء على أهمية خلق وإيجاد المجتمع الديمقراطى الذى يتيح الفرص لأفراد كى يأخذ كل منهم مكانه كعضو مسئول فى الحياة الإنسانية ، كما ظهرت فى هذه الفترة أيضا بدايات البحث فى ظاهرة السلوك الجماعى، وقد تمخض ذلك عن ظهور اتجاه يفرق بين بعدين واضحين فى كافة الأنشطة الجماعية أولهما هو النشاط نفسه كالمناقشات والتمثيليات، أما البعد الثانى فهو التفاعل بين الأفراد، باعتبار أن هذا التفاعل الذى يحدث بين الأفراد والجماعات أثناء ممارسة الأنواع المختلفة من النشاط له أهميته فى التأثير على شخصية الإنسان، وعلى ضوء ذلك بدأت " جريس كويل Grace Coyle " فى تدريس

أول منهج يتعلق بالعمل مع الجماعات مسترشدة بما سبق وذلك فى مدرسة الخدمة الاجتماعية بجامعة ويستون رزيرف Western Reserve عام ١٩٢٣، وكان هذا المنهج بمثابة بداية لدخول خدمة الجماعة فى أسرة الخدمة الاجتماعية، حيث اعتبرت الجماعة بمثابة وسيلة أساسية لتعديل سلوك الأفراد وتوفير فرص النمو لهم وتدعيم السلوك الديمقراطى والوقاية من التشرد والانحراف .

فترة الثلاثينيات :

ركز المهتمون بالعمل مع الجماعات مثل " جريس كويل Grace Coyle " و " كلارا كايزر Clara Kaiser " و " نيوستتر Newstetter " فى كتاباتهم فى هذه الحقبة على أهمية استخدام التفاعلات والعلاقات وتوجيهها إلى نواحى بناءة ، وقد أثرى هذا الاتجاه تقدم العلوم الاجتماعية التى أسهمت بدورها فى إرساء القاعدة العلمية لطريقة خدمة الجماعة ، إلى جانب ما قدمته بحوث ودراسات " مورينو Moreno " و " هيلين جننجز Helen Jannings " فى القياس الاجتماعى Socrometry للطريقة من أدوات استخدمت فى البحوث الخاصة بها .

وفى عام١٩٣٦ أنشئت الجمعية الأمريكية لدراسة خدمة الجماعة والتى عرفت فيما بعد باسم الجمعية الأمريكية لأخصائى العمل مع الجماعات [٧] .

وفى عام ١٩٤٠ شكلت الجمعية الأمريكية لمدارس الخدمة الاجتماعية لجنة لدراسة تطور العمل مع الجماعات، وانتهى تقرير هذه اللجنة إلى اعتبار طريقة العمل مع الجماعات طريقة رئيسية من طرق الخدمة الاجتماعية (٨) .

الحــرب العالمية الثانية ١٩٣٩ – ١٩٤٤ كان لنشوب الحرب العالمية الثانـــيـــة وظهــور النازية قبل وأثناء الحرب أثــر بالغ الأهمية ، إذ أكدت المجتمعات على أهمية الديمقراطية ليس فقط من حيث شكلها ولكن من ناحية اتخاذهــا كأســلوب للحياة ، وأدرك المشتغلون بالعمل مع الجماعات أهمية الحياة الجماعية فى تحقيق الديمقراطية ، الأمر الذى أدى إلى ارتفــاع مكانة أخصائى العمل معه الجماعات (٩) .

ويعتــبر عـــام ١٩٤٦ نقطة التحول فى تاريخ خدمة الجماعة ؛ حيث تحققت ذاتية طريقة العمل مع الجماعات فى محيط الخدمة الاجتماعية وعلى يــد " جـــريس كويل Grace Coyle " عميدة العمل مع الجماعات فى ذلك الوقت ، ففى اجتماع المؤتمر القومى للخدمة الاجتماعية الذى عقد فى جامعة بـــافلو Buffalo بمدينة نيويورك قامت بشرح فلسفة خدمة الجماعة وأهدافها ومـــبادئها واستطاعت بتحليلها العلمى أن تقنع أعضاء المؤتمر بأن العمل مع الجماعات كطريقة علمية تقع موقع القلب بالنسبة لمهنة الخدمة الاجتماعية ، الأمر الذى أدى إلى أن يقرر أعضاء الجمعية الأمريكية لأخصائى العمل مع الجماعـــات أنفســـهم منظمة مهنية ودخلت طريقة العمل مع الجماعات أسرة الخدمة الاجتماعية .

وفـــى عـــام ١٩٤٨ ظهـــر كـــتاب " جريس كويل " بعنوان : " خدمة الجماعــة مـــع الشــباب الأمريكى " ، وفى عام ١٩٤٩ ظهر كتاب " ولسن واريلاند Gertude Wilson and Gladys Rylaned " بعنوان: " ممارسة خدمــة الجماعـــة " ، وفـــى نفس السنة ظهر كتاب " تركر Harleigh B. Trecker " بعـــنوان : خدمة الجماعة – مبادئها وممارستها ، ثم توالت بعد ذلك الكتابات والمؤلفات المختلفة لطريقة العمل مع الجماعات .

وفـــى عـــام ١٩٤٩ نشـــرت لجنة الجمعية الأمريكية لأخصائى خدمة الجماعـــة توصيفا لدور أخصائي خدمة الجماعة وذلك فى تقرير عنوانه : ط تعـــريف لوظـــيفة أخصـــائى خدمـــة الجماعة " ورغم أن هذا التعريف كان فضفاضـــا إلا أنـــه أبرز أفكار كثيرة وقد كان كالتالى : " إن أخصائى خدمة الجماعة يجعل مختلف الجماعات قادرة على القيام بوظيفتها بطريقة تستطيع معهـــا كل من العمل المتبادل وبرنامج النشاط أن يؤدى إلى نمو الفرد وبلوغ الأهداف الاجتماعية لمرغوبة " .

وتشـــمل أغـــراض أخصـــائي خدمـــــة الجماعـــة الاستعداد للنمـــو الشخصـــى وفقـــا للقـــدرة الفرديـــة والحاجة إلى تعديل الفـــرد ليتلاءم مع الآخريـــن، وبالتالى مع الجماعات المختلفة ثـــم المجتمع ، ودفع الفـــرد نحو إصـــلاح المجـــتمع ، ومعرفتـــه لحقوقه الخاصة وقدراته والاختلافـــات بين الآخريـــن .

ويهدف أخصائى الجماعة من خلال مشاركته إلى التأثير على تقدم الجماعة حتى تصدر قراراتها نتيجة معرفة ومشاركة وإتمام للأفكار والتجارب لا نتيجة للسيطرة على الجماعة أو بمعزل عنها [١٠] .

وقد حدد " روبرت فنتر Robert Vinter " تطوير طريقة خدمة الجماعة فى ثلاث مفاهيم أساسية هى [١١] :

١ – تحقيق المجتمع الديمقراطى :

كان ذلك أول مفهوم لطريقة خدمة الجماعة ، حيث كان يؤكد الأهمية الكبرى لاستخدام الجماعات الصغيرة فى تحقيق المجتمع الديمقراطي ، وكان هذا المفهوم ناتج عن قلق المجتمعات تجاه الإنسانية التى أصبحت بحكم التطور والتحضر مهددة بالحروب وبتركيز السلطة .

وقد كان لآراء وكتابات " جون ديوى ومارى فوليه " وتأكيدهما على اللامركزية ومشاركة الأهالى فى اتخاذ القرارات الخاصة بالنهوض بمجتمعاتهم تأثير على ظهور وبلورة هذا الاتجاه .

٢ – النشأة الاجتماعية للفرد وتنمية مهاراته وخبراته :

كان ذلك هو المفهوم التالى لطريقة خدمة الجماعة ، حيث أنه من اجل تحقيق الهدف الأول وهو المجتمع الديمقراطى كان لابد من العمل على تنشئة الأفراد تنشئة اجتماعية سليمة ، وذلك بتدريبهم على اكتساب المهارات المختلفة إلى جانب تعلم القيم الاجتماعية عن طريق الخبرات الجماعية

الموجهـة الـتى توفرها طريقة خدمة الجماعة ، ومن ثم فقد عرفت كطريقة للتعليم غير الرسمى ، حيث ركزت عملها مع جماعات الأطفال والشباب من أجل تحقيق هذا الهدف .

٣-ب تحقيق أهداف علاجية تأهيلية :

وكانـت المـرحلة الثالثة لتطور طريقة خدمة الجماعة وهو استخدامها والاسـتعانة بهـا فى الأغراض العلاجية التأهيلية لأولئك الذين يعانون من مشكلات سلوكية أو اضطرابات شخصية وذلك عن طريق الحياة الاجتماعية فى الجماعات الصغيرة .

ثانيا : التطور التاريخى لطريقة العمل مع الجماعات فى مصر (١٢) :

عـند النظر إلى مجتمعنا المصرى فإننا نجد أن طريقة خدمة الجماعة بـدأت ملامحها فى الظهور عام ١٩٢٩ مع بداية حركة المحلات الاجتماعية الـتى قامـت بهـا جماعة الرواد المكونة من بعض المصريين العائدين من بعـثاتهم فى الخارج ، حيث قاموا بإنشاء أول مجلة اجتماعية فى مصر بحى الطيبى عان ١٩٣١ متأثرين بأساليب المحلات الاجتماعية التى انتشرت فى الخـارج بين الأحياء الفقيرة للنهوض بتلك الأحياء ، وتبنت المحلات فلسفة اجتماعـية مؤداهـا الإيمـان بـأن العمل المشترك كفيل بتغير أحوال البيئة وتحسـينها ، وتتميز المحلة بأن نشاطها يقوم أساسا وفق الاحتياجات الفعلية للبيئة التى تنشأ فيها ، وتعتبر مركزا لاستغلال وقت الفراغ لأهالى الحى من

جميع الأعمار ، وذلك من خلال جماعات يتم تكوينها لهذا الغرض ، وبذلك يكون قد أدخل نظام الأندية لأول مرة عن طريق المحلات لتكون ملتقى لأبناء الحى الواحد عن طريق نشاط تلقائى حر توجهه جماعة الرواد لخدمة الطبقات الفقيرة والمحرومة ، لكن هذه الحركة لم تنتشر فى مصر ، حيث اقتصر نشاط جماعة الرواد على إنشاء محلة أخرى بحى القللى بالقاهرة عام ١٩٤٠ ومحله ثالثة باسم " أحمد حسنين " بحى مصر القديمة التى تغير أسمها إلى محلـه مصر القديمة بعد لإغلاق محله الطيبى وضم نشاطها لها ، وقد اتجه تفكير جماعة الرواد أيضا إلى تطبيق الأسلوب العلمى للخدمة الاجتماعية فكانت هذه الجماعة أول من نادى بإنشاء معاهد لإعداد الأخصائيين الاجتماعيين فى الخدمة الاجتماعية وإنشاء الجمعية المصرية للدراسات الاجتماعية فى عام ١٩٣٦ التى بدأت بإنشاء مدرسة الخدمة الاجتماعية بالقاهرة عام ١٩٣٧ ، وكانت قد أنشئت مدرسة للخدمة الاجتماعية بالاسكندرية عام ١٩٣٥ بواسطة الجالية اليونانية والتى تم تعريبها بعد ذلك وتوحيد مناهج الدراسة بها مع مدرسة القاهرة ، وكان من ضمن مناهج المدارس منهج العمل مع الجماعات .

وازداد الاهتمام بفكرة الأندية بعد قيام جمعية الشبان المسيحية بإنشاء قسم للصبيان والشباب ، وقيام " يعقوب فام " باعتباره رائدا من رواد حركة الشباب – بالإشراف على نادى كبرى الليمون عام ١٩٣٦ بحى الشرابية بمحافظة القاهرة والذى كان يهدف إلى استثمار أوقات فراغ أبناء الحى

وإتاحة الفرص أمامهم لممارسة الهوايات والبرامج الرياضية والاجتماعية فى إنشـاء السـاحات الشعبية عام ١٩٤٩ لتخدم شباب العمال من سكان المدن والأقاليم رياضيا فقط ، ثم تطورت فكرتها إلى جعلها أندية الشباب والصبيان وذلـك بإدخـال البرامج الاجتماعية والثقافية والفنية بها وأصبحت البرامج الرياضـية جزء من البرنامج العام ، وكانت هذه الأنشطة تمارس من خلال الجماعات ، وفى سنة ١٩٤٢ أنشأت الجمعية المصرية للدراسات الاجتماعية نـادى السـيدة لأبـناء الشـعب وأضافت لأغراضه فكرة تدريب السواعد والأخصائيين الاجتماعيين طبقا لأصول مناهج طريقة خدمة الجماعة ، حيث يعـيش الصـبى أو العضو فى جماعة يتطور فيها وينمو وتتكون شخصيته بإشـراف وتوجـيه مختصـين ، وفـى سـنة ١٩٤٤ قامت وزارة الشئون الاجتماعـية والعمل عن طريق مصلحة الفلاح بإنشاء أندية ريفية بالمراكز الاجتماعية ، وقد تطورت فكرتها وتعرف حاليا بمراكز شباب القرى وتعنى بالنواحى الثقافية والرياضية .

ويعتـبر عام ١٩٤٦ نقطة تحول فى الاهتمام بالعمل مع الجماعات فى مصـر علـى أسس علمية إذ أنشئ المعهد العالى للخدمة الاجتماعية للفتيات (كلية الخدمة الاجتماعية حاليا) وتكونت به أقسام علمية ثلاث من بينها قسم العمل مع الجماعات ، وبدأت طريقة العمل مع الجماعات تمارس على أسس علمية متقدمة فى كافة مجالات الأنشطة الإنسانية سواء فى المؤسسات الأهلية والحكومية، وبدأت الدراسات العليا فى الخدمة الاجتماعية عام ١٩٦٨ ، حيث

تمـــنح كلـــية الخدمـــة الاجتماعية التابعة لجامعة حلوان درجتى الماجستير والدكتوراه فى طرق الخدمة الاجتماعية ومنها طريقة العمل مع الجماعات .

ثالثا : تعريف طريقة العمل مع الجماعات :

تعـــددت الـــتعريفات المخـــتلفة الـــتى تناولت مفهوم طريقة العمل مع الجماعـــات ولـــم يتفـــق العلماء حـــول تعريف واضح ومحـــدد وسنعرض لأهم التعريفات الأجنبيـــة والعربيـــة لطريقـــة العمل مع الجماعات ، حيث **تعـــريف "جرجس كويل Grace Coyle** " خدمة الجماعة طريقة أساسية فى ممارســـة الخدمـــة الاجتماعـــية وتتمـــيز هذه الطريقة باستخدامها للعلاقات الاجتماعية والخبرات الجماعية كوسيلة لنمو الفرد ، ويهتم أخصائى الجماعة بتنمـــية المســـئولية الاجتماعية وتحقيق المواطنة الصالحة لتحسين المجتمع الديمقراطى (١٣) .

يوضح هذا التعريف ما يلى :

- خدمة الجماعة هى إحدى الطرق الأساسية لمهنة الخدمة الاجتماعية .
- تعمل الطريقة على نمو الأفراد من خلال استخدام العلاقات الاجتماعية والخبرات الجماعية .
- يقـــوم أخصـــائى العمل مع الجماعات بتنمية المسئولية الاجتماعية بين الأفراد .

- تهدف إلى تحسين المجتمع الديمقراطى .

تعـريف " جـيزلا كنوبكا Giselo Konopka " : طريقة العمل مع الجماعـات طريقة من طرق مهنة الخدمة الاجتماعية ، تساعد الأفراد على تنظـيم آدائهم الاجتماعى من خـلال الخبرات الجماعية ، ولإحـداث أكبر تأثـير إيجابى على شخصياتهم ، ويكافحون بنجاح لحل مشكلاتهم الشخصية والجماعية والمجتمعية " (١٤) .

ويتضح من خلال التعريف ما يلى :

- طـريقة العمـل مع الجماعات إحدى طرق مهنة الخدمة الاجتماعية ، وبالتالى فهى ترتبط بمهنة الخدمة الاجتماعية ارتباطا كبيراً فى أهدافها ومبادئها وقيمها وفلسفتها .

- تهدف طريقة العمل مع الجماعات إلى تنظيم الأداء الاجتماعى للأفراد، وذلـك مـن خـلال الاسـتفادة من الخبرة الجماعية فى تعديل سلوك الأعضاء .

- تعمل طريقة العمـل مع الجماعات على إجـراء تعديلات إيجابية فى شخصية الأعضاء ، وذلك من أجل حل مشكلاتهم الشخصية والجماعية والمجتمعية .

تعـريف تريكر Trecker : " طريقة العمل مع الجماعات طريقة من خلالهـا يساعد الأخصائى الاجتماعى الأفراد المنضمين إلى جماعات تنتمى

إلـــى مؤسســـات اجتماعية ، وذلك بتوجيه تفاعلهم فى آالأنشطة المختلفة لكى يرتـــبطوا معا ، وكذلك من أجل تنمية خبراتهم من خـــلال الفرص المتاحة لمقابلـــة احتـــياجاتهم وزيـــادة قدراتهم، وذلك من أجل الوصول إلى الهدف النهائى وهو نمو الفرد والجماعة والمجتمع " (١٥) .

تعريف فريد لندر Fried Landr :- " العمل مع الجماعات فى الخدمة الاجتماعـــية عملـــية يســـاعد من خلالها الأفراد على الاشتراك فى الأنشطة الجماعـــية لتحقيق النمو العقلى والانفعالى-والجسمى لهم ، ولتحقيق الأهداف التى يعتبرها المجتمع مرغوبة " (١٦) .

تعريف لين جشبرج Lean Ginsbeig : "خدمة الجماعة إحدى طرق مهنة الخدمة الاجتماعية ، التى تستخدم لتزويد الأعضاء بالخبرات والمعارف والمهارات التى تساعدهم على تحقيق أغراضهم الفردية والجماعية من خلال ممارسة برامج مخططة تتلاءم مع احتياجاتهم ورغباتهم " (١٧) .

تعريف ألن كلين Alan Klein : " طريقة العمل مع الجماعات طريقة تســـتخدم لمســـاعدة الـــناس عـــن طريق الخبرة الجماعية كى يتحقق نموهم كأشـــخاص ، ولكـــى يستطيعوا الإســـهام بطريقـــة مثمرة فى إثـــراء حياة المجتمع " (١٨) .

كمـــا يعـــرف Meares Cothers : " بأنهـــا طريقة للتدخل وإحداث التغيـــيرات المرغوبة، فمن خلال اجتماع مجموعة صغيرة فى أوقات محددة

مـع إتاحة الفرصة لهم للتفاعل وتبادل المعلومات والخبرات يمكن أن يحدث هذا التغيير " [١٩] .

كمـا عرف " جارفن Garvin " : " طريقة العمل مع الجماعات بأنها وسـيلة لتحقيق أهـداف اجتماعية أو طريقـة لتشجيع الأفـراد على النمو والتغير " [٢٠] .

ويعـرف " باركـر Barker " : " العمـل الجماعى بأنـه طريقة من طرق التدخل والعـلاج فى الخدمة الاجتماعية تعتمد على العمل مع جماعات صـغيرة العـدد ، يشـترك أعضـاؤها فـى مجموعة مـن الخصائص (كالمشـكلة ، والاهـتمامات ، والأهـداف ، والمـيول ، والسن ، والحالة الاجتماعـية) الـتى توفـر للجماعـة درجة عاليـة من الانسجام ، يجتمع أعضـاء الجماعـة فـى فـترات منتظمة للقيـام بممارسة بعض الأعمال والأنشـطة المصممة خصيصاً لتحقيق أهدافهـم الشخصية وأهداف الجماعة ككل " [٢١] .

تعـريف " محمـد شـمس الدين أحمد " : " خدمة الجماعة طريقـة يتضـمن اسـتخدامها عملية بواسطتها يسـاعد الأخصائى الأفـراد أثنـاء ممارسـتهم لأوجـه نشاط البرنامج فى الأنواع المتعـددة من الجماعات فى المؤسسـات المختلفة لينموا كأفراد وكجماعـة ويسهموا فى تغييـر المجتمع فى حـدود أهـداف المجتمع وثقافته [٢٢] .

يتضح من هذا التعريف ما يلى :

خدمـــة الجماعة طريقة ، كما أنها أيضا عملية باعتبارها مجموعة من الخطــوات المتتالية والمترابطة وتؤدى فى النهاية إلى تحقيق الأهداف المحددة.

التركـــيز علـــى دور الأخصـــائى الاجتماعى الذى يتلقى إعداداً علمياً نظــرياً ومهنــياً فى توجيه التفاعل بين الأعضاء خلال وجودهم داخل الجماعة .

تمـــارس خدمـــة الجماعـــة فـــى جماعات متعددة ومؤسسات متنوعة ومختلفة.

يعتبر البرنامج هو الأداة الرئيسية لمساعدة أعضاء الجماعة على النمو.

تســـعى خدمـــة الجماعـــة إلـــى تحقيق هدفها الثلاثى وهو نمو الفرد والجماعة وتغير المجتمع .

تــراعى طــريقة العمل مع الجماعات عند ممارستها أهداف وعادات وثقافة المجتمع .

ويعتــبر هــذا الــتعريف من أهم التعريفات التى يوضح فيه أغراض وأهــداف خدمة الجماعة على مساعدة الأفراد والجماعات وتغير المجتمع ، وأيضا مراعاة ثقافة وتقاليد المجتمع التى توجد فيه الجماعة .

تعـريف : " عدلـى سليمان وعبد المنعم هاشم " : طريقة العمل مع الجماعـات إحـدى طـرق الخدمـة الاجتماعية التى يستخدمها الأخصائى الاجـتماعى ليساعد الأفراد فى الجماعات التى ينتمون إليها أو الأفراد الذين يحـتاجون إلى أن يصبحوا أعضاء فى جماعات كى تتوفر بها فرص النمو الاجـتماعى الـذى يكتسـبون من خلاله خصائص النشأة الاجتماعية ، وأن تصبح الجماعة قادرة على التأثير فى المجتمع وتنميته (٢٣) .

كمـا تعـرفـه خدمـة الجماعة بأنهـا " طريقـة يتضمن استخدامها عملـية بواسـطتها يسـاعد الأخصـائى الأفراد أثناء ممارستهم وجه نشاط الـبرنامج فـى الأنـواع المتعـددة من الجماعـات فى المؤسسات المختلفة لينموا كأفراد وكجماعة ويسهموا فى تغير المجتمع فى حدود أهداف المجتمع وثقافته (٢٤) .

ويـرى المؤلـف : أن خدمـة الجماعـة عـبارة عن طريقة يتضمن اسـتخدامها عملـية يقـوم بهـا أخصائى اجتماعى أعد خصيصا للعمل مع الجماعات لمساعدة الأفراد والجماعات والمجتمعات فى حدود ثقافة المجتمع وقيمه .

من خلال التعريف السابق يتضح لنا :

١ – أن خدمة الجماعة إحدى طرق مهنة الخدمة الاجتماعية التى تهتم بالعمل مع الجماعات الإنسانية .

٢ – خدمــة الجماعــة طــريقة يتضــمن استخدامها مجموعة من العمليات المــترابطة والمتماسكة فيما بينها والتى تؤدى فى النهاية إلى تحقيق الهدف المحدد .

٣ – يقــوم بالعمل مع الجماعات أخصائى اجتماعى أعد إعداداً علمياً ومهنياً ومــزود بمجموعة من المبادئ والمهارات والتكنيكات الخاصة بالعمل مع الجماعات المختلفة .

٤ – تســتخدم خدمــة الجماعــة الـبرنامج لتحقيق أهدافها وإشباع حاجات الأعضاء .

٥ – تقــوم خدمة الجماعة بمراعاة ثقافة وتقاليد المجتمع التى تعمل فيه كذلك مراعاة ثقافة المؤسسة التى توجد فيها الجماعة .

من خــلال التعريفات الســابقة فــإن خدمــة الجماعــة لا تخرج عن كونها :

١ – طــريقة العمل مع الجماعات إحدى طرق مهنة الخدمة الاجتماعية التى تهتم بالعمل مع الأفراد داخل الجماعات المتعددة .

٢ – يتضــمن طريقة العمل مع الجماعات مجموعة من العمليات المترابطة والمتكاملة والتى تؤدى إلى تحقيق الأهداف .

٣ – تعتبر الجماعة أداة مهمة فى التنشئة الاجتماعية للأفراد والجماعات .

٤ – تقوم الطريقة على مجموعة من الجماعات الصغيرة لكل جماعة أسسها ومبادئها الخاصة بها ويمكن للفرد أن يشترك فى أكثر من جماعة تؤدى إلى إشباع حاجاته .

٥ – تمارس خدمة الجماعة داخل وخارج المؤسسات الاجتماعية بشرط وجود أخصائى اجتماعى يعمل مع الجماعة ويتوفر لديه الخبرة والمهارة لتوجيه التفاعل داخل الجماعة .

٦ – يعتبر البرنامج فى طريقة العمل مع الجماعات وسيلة لتحقيق أهداف الجماعة مع مراعاة لأهداف وقيم المجتمع المحلى التى توجد فيه الجماعة .

٧ – تساهم خدمة الجماعة فى نمو الأفراد وتشكيل شخصياتهم الاجتماعية من خلال الخبرات الجماعية التى يتحها لهم واستخدام هذه الخبرة فى تعديل سلوكهم غير السوى بما يتلاءم مع سلوك الجماعة ككل ، مما يؤدى إلى تحقيق التوافق للأعضاء وزيادة قدراتهم على حل مشكلاتهم وزيادة نموهم الاجتماعى وتحمل المسئوليات الاجتماعية .

٨ – تسعى خدمة الجماعة لتحقيق غرض ثلاثى وهو نمو الأعضاء وتعديل سلوكهم واتجاهاتهم ونمو الجماعة والمساهمة فى نمو وتغير المجتمع التى توجد فيه الجماعة .

رابعا : أهمية طريقة العمل مع الجماعات :

تعتبر طريقة خدمة الجماعة أحد المناهج أو الوسائل التى يستخدمها المجتمع لتحقيق تغيير مقصود سواء بالنسبة للفرد أو بالنسبة للمجتمع نفسه . والتغير التلقائى طبيعة الحياة ويتم بصورة مستمرة ، أما التغيير المقصود فهو التغيير الذى يوجه مسار الحياة بصورة محددة الأهداف وتخطيط مقنن ، والتغيير عن طريق الجماعات غالبا له تأثير أكبر على أعضائها أكثر من الاتصال بهم كأفراد .

والجماعات الإنسانية فى زيادة مستمرة مع التغير الحضارى الذى تمر به المجتمعات، فلم تعد جماعة الأسرة هى وحدها الجماعة الأكثر تأثيرا على الإنسان، بل أصبحت هناك جماعات كثيرة تلعب دورا هاما فى حياة وحياة المجتمعات كالجماعة التعليمية وجماعة الأصدقاء وجماعة العمل وجماعة النادى وجماعة الجيرة والجماعة السكنية والجماعة الدينية والجماعة السياسية والجماعة النقابية وجماعة الهواية والجماعة الاقتصادية وجماعة الخدمة العامة .. كل هذه الجماعات وغيرها أصبحت تتطلب من الإنسان تشكيل علاقاته بها وفى نفس الوقت المواءمة بينها وبينه ، وبينه وبينها ، لمقابلة احتياجاته ومواجهة مشكلاته ، وبالتالى تصبح طريقة خدمة الجماعة ضرورة من ضروريات مسايرة الحياة والتقدم ، فإذا ما أدركنا أن التقدم الإنسانى يواكبه عادة رفاهية وفى نفس الوقت تحدى مستمر للإنسان سواء فى المجتمعات الريفية أو الحضرية أو البدوية لأمكننا تقدير أهمية عمليات

التوافق الاجتماعى التى تتطلبها طبيعة العصر ، ومع الزيادة المستمرة فى حجم السكان وبروز القوميات والاتجاه نحو تقدير كرامة الإنسان وحريته وخاصة فى المجتمعات النامية أصبح الأمر يتطلب إيجاد أنظمة جماعية تمكن الفرج من التعبير والمساهمة فى التنمية الاجتماعية والاقتصادية ، وبالتالى يصبح من الضرورى العمل مع هذه الأنظمة الجماعية لتحقيق احتياجات أساسية للإنسان باعتباره أداة وغاية التقدم ، بمعنى آخر مشاركته الفعالة فى التنمية .

والمجتمع المتقدم هو المجتمع الذى يحقق لأفراده - لكل أفراده - المشاركة فى التنمية وقد أصبح ذلك عسيرا بدون وجوده فى جماعات وانتمائه إليها يعمل من خلالها . فخدمة الجماعة لم تعد تعنى فقط مساعدة الفرد على تنمية قدرة أو اكتساب خبرة اجتماعية عن طريق الجماعة بل أيضا مساعدة الجماعة ككيان اجتماعى لتمكينها من أداء دور مجتمعى .

وفى ضوء ما ذكر يمكن تلخيص أهمية طريقة خدمة الجماعة - وخاصة فى المجتمع الحديث - فى التالى :

١ - أنها أصبحت منهجا للتغيير الاجتماعى المقصود والمرغوب فيه ، ذلك التغيير الذى يعتمد أساسا على قدرات وخبرات الإنسان نفسه .

٢ - أنها وسيلة أساسية لنقل ثقافة المجتمع من جيل إلى جيل مع إسهامها فى تنقية هذه الثقافة فى إطار من الفكر الواعى والتقدم الاجتماعى والإنسانى .

٣ – أن هذا أسلوب تطبيقي للممارسة الديمقراطية في المجتمع سواء في علاقات الإنسان الاجتماعية أو الاقتصادية أو السياسية ، وذلك تأسيسا إلـــى طبيعة الطريقة ذاتها ، حيث تستند في ممارستها إلى حق الإنسان في تقرير مصيره بنفسه .

٤ – تعمل الطريقة من خلال الجماعات على مقابلة الإنسان لحاجاته وتحقيق مصالحه وزيادة إنتاجيته وكذلك مواجهة مشكلاته .

٥ – تـــزود الطريقة الفرد بالقيم الاجتماعية التي تتطلبها ممارسة حياته مع الآخريـــن ، حيـــث أن هذه القيم تشكل متطلبات أساسية بدونها يصعب على الفرد أن يساير المتغيرات الاجتماعية (٢٥) .

خامسا : أهداف خدمة الجماعة وأغراضها :

إن هدف الجماعة هو الموقع الذي تفضله الجماعة نسبيا على غيره من المواقـــع ، والـــذي تنتهي عنده ســـلسلة متتاليـــة من الجهـــد والتي تبـــذل للوصول إليه (٢٦) .

وتتضـــمن خدمة الجماعة ثلاثة عوامل أساسية في سبيل تحقيق أهدافها هي :

١ – حب الأعضاء واحترامهم .

٢ – ضبط سلوك الأعضاء وذلك بمساعدتهم على تقبل ما تفرضه محتويات البرنامج من بعض القيود ، وأيضا عندما تضع الحدود لبعض الأعضاء

بفـرض حمايــتهم والحفاظ على الجماعة ومساعدتهم فى التعبير عن مشــاعرهم .

٣ – مســاعدة الأعضــاء والجماعة على التحصيل والتعليم من خلال تقبلهم للأفكــار الجديدة وتعديل غير المرغوب منها ، واكتساب مهارات وقيم واتجاهات جديدة مع تعديل غير المرغوب فيها (٢٧)

ومن هنا نرى أن خدمة الجماعة تهدف إلى مساعدة الأعضاء على تقبل السـلوك الإيجابى وتعديل السلوك السلبى مثل السلوك العدوانى ، سواء كان موجها نحو الذات أو الآخرين و الجماعة التى ينتمى إليها الفرد ، كما تهدف أيضا إلى مساعدة العضو المنسحب من أنشطتها وعدم الاستفادة من البرامج المعدة بواسطة الأعضاء ومحاولة دمجه فى الجماعة والاشتراك في الأنشطة المتعددة .

لذا تسعى طريقة العمل مع الجماعات إلى تكوين الجماعات المتعددة ، الـتى يكون لكل منها هدف محدد وواضح ، ويمكن النظر إلى الهدف العام للجماعــة على أنه مجرد تركيب من أهداف متماثلة لدى أفراد الجماعة ، أو أن هدف الجماعة يتكون من أهداف فردية للجماعة ، ويمكن النظر إليه أيضا كعــامل حافز أو غاية يرغب فيها أغلبية أعضاء الجماعة ، وعليه فإنه من الممكــن أن يكــون للجماعة هدف واحد ، ولكن من الشائع أيضا أن يكون للجماعة أكثر من هدف (٢٨) .

ولكـن الشـعور بهـدف موحد وقبوله عاملا هاما من عوامل التكامل الاجـتماعى، ومـن أهـم الجوانب الديناميـة لهذا العامل كما أوردها كانترل Contril شـعور الجماعـة ووعـيها بالهدف الذى تعمل من أجله ودرجة الارتـباط بهذا الهدف ، وقبوله دون قهر أو تهديد ، ودرجة اقتناع الجماعة بأن هدفها يمكن أن يتحقق ، وتصميم الجماعة على بلوغ الهدف ، كما يجب أن يعرف عضو الجماعة بأنه يسهم بنصيب له أهميته فى خطوات الجماعة نحو الهدف [٢٩]

ومـن هنا يجب أن تتحول أهداف أعضاء الجماعـة كلها ، إلى هدف جمـاعى موحد، ومرغوب فيه ، ولابد أن يتمثل فى ذلك الهـدف أقصى حد ممكـن من الفاعلية والكفـاءة ، وإذا نجحت الجماعـة فى تحقيق ذلك يكون للهـدف الجماعى أثره الإيجابى فى سـلوك الأعضاء وفى التفاعـل بينهـم وتقيم كل منهم للآخرين [٣٠] .

ويعدل سلوك الأعضاء من السلوك العدوانى أو الإنسحابى إلى السلوك الإيجابى الفعال والنشط والسلوك التعاونى مع الآخرين .

وبصـفة عامة فإن خدمة الجماعة لها غرض ثلاثى وهو نمو الفـرد والجماعة وتغير المجتمع ، وهناك بعض الصفات والمميزات ، والأغراض ، والأهداف التي يتضمنها هذا النمو بالنسبة للفرد والجماعة ، والذى يجب على أخصـائى الجماعـة أن يلـم بهـا ويعرفها حتى يعمل على تحقيقها ، وهذه

الأغـراض تجعلـه أكثر إدراكا وفهما الدور الذى يجب أن يقـوم به أثناء تأديته لمسئوليته المهنية نحو الأفراد والجماعات والمجتمعات، وهذه الأهداف والأغراض يمكن حصرها فى الآتي [٣١] :

١ – مســاعدة الأفــراد على النضج وتنمية شخصياتهم ومقابلة حاجاتهم إلى أقصى حد ممكن ، وكذلك تنمية قدراتهم على الاشتراك فى جماعات .

٢ – إتاحة الفرصة للأفراد لاكتساب المهارات المختلفة التى تزيد من قدرتهم الإنتاجـية ، وكذلـك تنمـية قدراتهم الابتكارية عن طريق المشاركة الجماعية فى أوجه النشاط التى تتيح الفرصة الابتكارية للظهور .

٣ – ممارسة الحياة الديمقراطية بصفة عامــة وترقية الأسـلوب الديمقراطى للأفــراد والجماعات، ويتم ذلك عن طريق الممارسة الفعلية للأساليب الديمقراطـية تحـت إشراف وتوجيه أخصائى الجماعة المدرب مهنيا للقيام بمثل هذا العمل [٣٢] .

٤ – إتاحـة الفرصة للأفراد لتنمية قدراتهم للاشتراك مع غيرهم عن طريق إســهام الأفراد واشتراكهم مع الآخرين فى كل ما يتعلق بهم من أمور فى أثناء حياتهم الجماعية [٣٣] .

٥ – مســاعدة الأخصــائى على احترام الفروق الفردية للأفراد والتخلى عن صفتى التحيز والتحامل ، واحترام الأفراد والجماعات بغض النظر عن معتقداتهم وأجناسهم .

٦ – تنمية القدرة على القيادة والتبعية ، وهى تعنى أن يكون المواطن قائدا لغيره فى مواقف معينة ، وتبعاً لغيره في مواقف أخرى ، والقيادة تتطلب بعض الصفات والمهارات الخاصة والتى تختلف باختلاف المواقف ، والتى لا تتوفر فى جميع الأفراد ، لذا يجب أن يدرب الأفراد على القيادة والتبعية ، ولا يمكن أن يحدث ذلك إلا من خلال الجماعة ، حيث تعتبر مجالا خصبا لهذا التدريب [٣٤] .

٧ – تنمية القيم الاجتماعية والأخلاقيه ، [illegible] حيث يساعد الأخصائى الجماعة خلال حياة الجماعة وممارستها لأوجه نشاط البرنامج بالتركيز علي القيم الاجتماعية الأصيلة كالصدق والأمانة والشجاعة .. إلخ [٣٥]

٨ – مساعدة الجماعات باعتبارها وحدات قائمة بذاتها على النضج والنمو الاجتماعى وتحقيق أهدافها .

٩ – مساعدة الأفراد على التمسك بحقوقهم والمطالبه بها دون تردد او خوف وأداء واجباتهم والقيام بمسئولياتهم عن رغبة ذاتية [٣٦] .

١٠– الإسهام مع الأسرة والجماعات فى توصيل ثقافة المجتمع من جيل إلى آخر مع تعديل و تغير بعض النواحى غير المرغوب فيها .

١١– استغلال وقت فراغ الأفراد والجماعات بما يعود عليهم وعلى المجتمع الذى يعيشون فيه بالنفع العظيم .

١٢- الوقايـــة من التشرد إلى حد ما . كما تستخدم خدمة الجماعة مع بعض حـــالات ســـوء التكيف مثل الأطفال المعاقين سمعيا الذين يعانون من السلوك العدوانى أو الانسحاب الاجتماعى .

هـذا وقـد لخـص ألن كلين A. Klein أغراض خدمة الجماعة فى المفاهيم الآتية (٣٧) :

١ – الإعداد للحياة Habilitation

٢ – الإصلاح Correction

٣ – التأهيل Rehabilitation

٤ – التنشئة الاجتماعية Socialization

٥ – الوقاية Prevention

٦ – العمل الاجتماعى Social Action

٧ – حل المشكلات Problem Solving

٨ – القيم الاجتماعية Social Values

ومما سبق تتحدد أغراض طريقة مع الجماعات فى الآتى (٣٨) :

١ – تمكين الفرد من تنمية شخصيته الاجتماعية :

تهـدف طريقة العمل مع الجماعات إلى اكتساب الفرد قدرة اجتماعية تســاعده علـــى التوافق والنمو الاجتماعى ، وذلك عن طريق توجيه التفاعل الدائــر فى الجماعات التى ينتمى إليها ، وشخصية الإنسان هى نتاج تفاعل طبيعــته الفطــرية مع تأثير الجماعات التى ينتقل بينها ، فإذا ما تمكنت هذه

الجماعـــات مـــن تشكيل نفسها وتنظيم حياتها بصورة اجتماعية تصبح قادرة علـــى تنمـــية شخصية أعضائها ، ومن أبرز القدرات الاجتماعية لتى تسعى طـــريقة العمل مع الجماعات إكسابها لأعضائها القدرة على تحمل المسئولية وقدرتـــه على احترام النظم وقدرته على التعاون والمشاركة الاجتماعية مما يمكـــنه مـــن مقابلـــة متطلبات نموه ومواجهة مشكلاته ، وكذلك قدرته على المساهمة فى حياة مجتمعه .

٢ – تنمية القدرة على اكتساب المهارات :

حيـــث يـــتم عـــن طريق العمل مع الجماعات اكتساب الفرد لعديد من المهـــارات، سواء المهارات المرتبطة بالتعامل الإنسانى والمهارات الإنتاجية أو مهـــارات النشاط، ونعنى بالمهارات المرتبطة بالتعامل الإنسانى المهارات الاجتماعـــية كاحترام الآخرين وتقديم المساعدة في المواقف التى تتطلب ذلك وتقديـــر العمل وعدم التحيز وغيرها . أما المهارات الإنتاجية فهى المهارات الـــتى تســـاعد الفرد على اتخاذ القرار أو زيادة تحصيله المعرفى أو سرعة العمل وغيرها ، كما نعنى بالمهارات المرتبطة بالنشاط المهارات التى يرغب فى اكتسابها أعضاء الجماعات كالمهارات الرياضية و الاقتصادية و المهنية أو الترويحية أو الثقافية و الفنية وغيرها . وطريقة العمل مع الجماعات حين تعمـــل مـــع الجماعات تساعد الفرد على اكتشاف ميوله ورغباته الحقيقية ، بالإضافة إلي مساعدته على إشباع هذه الميول والرغبات عن طريق ممارسة أنشطة وبرامج فردية فى إطار جماعى والممارسة فى حد ذاتها تعتبر إنجازا

تشعر الفرد بقدرته على العمل والإنتاج ، وتعتمد طريقة العمل مع الجماعات أساسا على الخطط والبرامج فى الجماعات كوسائل لا كغايات بقصد إكساب أعضائها لقدرات اجتماعية مناسبة لمتطلبات نموهم الاجتماعى .

٣ – تنمية القدرة على ممارسة الحياة الديمقراطية :

تعمل طريقة العمل مع الجماعات على مساعدة الجماعة كى تتبنى قيمها قواعد ديمقراطية ، ويتحقق ذلك عن طريق الديناميكية الدائرة فيها ، والديمقراطية بالمفهوم الاجتماعي أسلوب حياة ، يعبر الفرد خلاله عن رأيه كما يحترم رأى الآخرين كما يساهم فى تنمية الأوضاع التى يعيش فيها مقدرا حقوقه وواجباته ، وممارسة الحياة الديمقراطية لها متطلبات من أبرزها تقرير الإنسان لمصيره ومشاركة فى نواحى الحياة وقدرته على التفكير الواقعى واقتناعه برأى الجماعة ، مثل هذه المتطلبات لا تتم إلا عن طريق ممارستها فى جماعات تتبنى قيما وسلوكا ديمقراطيا ، وطريقة العمل مع الجماعات تسعى إلى ممارسة الجماعة للقيم والسلوك الديمقراطى عن طريق الحوار والمناقشة بين أعضائها واشتراكهم فى تصميم خططهم وبرامجهم ، وكذلك تنفيذها ، كل ذلك فى إطار أنظمة تحدد من علاقات أعضاء الجماعة بعضهم مع بعض وكذلك علاقات الجماعة بالبيئة والمجتمع الذى تعيش فيه .

٤ – تنمية القدرة على التفكير الواقعى :

ويقصد بذلك التفكير الذى يقوم على أساس من المعرفة التى تتقصى الحقائق وتدرك السباب والمسببات لكل عمل ، والتفكير الواقعى لا يكتسب

عـن كـريق التعليم فحسب وإنما تصقله الممارسة ، فالجماعة التى يساعدها الأخصـائى فـى تخطيط برامجها تتمكن من تنفيذها لو استطاعت أن تفكر واقعـيا فـى إمكانياتها وقدرتها التى تقابل أولويات احتياجات هذه البرامج ، والتفكير الواقعى قدرة يكتسبها أعضاء الجماعة عن طريق ممارستهم لحياتهم الجماعية . والجماعة الديمقراطية أكثر الجماعات قدرة على ممارسة التفكير الواقعـى لأنها تسمح للفرد أن يعبر عن نفسه وأن تصل الجماعة إلى قرار يـتفق مـع رغبات واحتياجات وإمكانات أعضائها ، أما الجماعة الضاغطة والتى يفرض عليها أن تنفذ خططا وأنشطة وبرامج محددة ، فهذه لا يمكن أن تساعد أعضاء الجماعة على اكتساب قدرة التفكير الواقعى لأنها لا تسمح لهم بالتعبير أو المناقشة الحرة .

٥ - تنمية القدرة على القيادة والتبعية :

ويقصـد بذلـك أن يكون الفرد قادرا ومتقبلا أن يكون قائدا لغيره فى بعـض المواقف وتابعا فى مواقف أخرى ، ولا يعنى ذلك أن القيادة مسئولية وان التبعية لا تمثل مسئولية وإنما لكل مسئولياته التى تجعل القيادة ذات صفة التبعية ، وعلى ذلك فالقيادة والتبعية تمثلان علاقات القصد منها تحقيق النمو، والعمـل مع الجماعات تهيئ مثل هذه العلاقات التى تسمح بمسئوليات القيادة والتبعـية ونجـاح الطـريقة يكمن فى تغير هذه القيادة والتبعية فى المواقف والظروف المختلفة ، فليست القيادة أن يقود الجماعة رئيس لها ويصبح باقى الأعضاء مجرد توابع لهذه القيادة ، وإنما هى فى مضمون المسئولية يقوم بها

الفرد فى الجماعة حسب امكانياته ، ومادامت مسئوليات الجماعة متعددة إذن فكل فرد فيها يشكل قيادة فى موقف وتبعية فى موقف آخر ، وتعتبر المهارة عنصـــرا هاما من عناصر القيــادة ، فالعضو الذى يتميزه بمهارة ما يشكل قيادة فيها تأكيدا لمفهوم أن القيادة فى طريقة العمل مع الجماعات قيادة نشاط أساسا .

٦ - كما تهدف طريقة العمل مع الجماعات إلى مساعدة الفرد على اكتساب **قــدرة المســاهمة فــى التنمية كى تنعكس على الأوضاع الاجتماعية والاقتصــادية التى يعيش فيهــا** ، وبذلك يتمكن من أن يمارس قــدرا مــن المســئولية الاقتصــادية والاجتماعية ، فالعمــل مع الجماعات كطــريقة تســـاعد الفـــرد على اكتساب وتنمية قدراتــه ومهاراته القيادية ، كما تهدف إلى تمكينه من الإسهام والمشاركة مع الآخرين بعد أن تسلح بالقدرات الاجتماعيــة والخبرات القيادية التى تتطلبها عمليات التنمية .

سادسا : فلسفة طريقة العمل مع الجماعات :

الفلسفة بمفهومها العام ، هى تصور شامل تجاه الكون و المواقف ، أما الفلسفة بمفهومها الخاص فى العلــوم الاجتماعية فهى تعنى مجموعة الحقائق العلمية التى يستند عليها أى علم من العلوم ، والتى على أساسها تتحدد وظيفة العاملين فيه [٣٩] .

وفلسفة طريقة العمل مع الجماعات هى المعايير التى تترسمها هذه الطريقة فى عملها والتى تستمدها من التفسيرات الموضوعية المستندة على المنهج العلمى الذى يتبين فى الظواهر المختلفة (٤٠) .

وقد حدد البعض مجموعة الحقائق العلمية التى تستند عليها طريقة العمل مع الجماعات فيما يأتى :

١ - تؤمن خدمة الجماعة بأنه يمكن مساعدة الأفراد وتنمية شخصياتهم وتعديل اتجاهاتهم عن طريق علاقاتهم وتفاعلهم مع الأشخاص الآخرين فى الجماعات الأخرى (٤١) . أى أنه يمكن مساعدة الأعضاء الذين يعانون من الانسحاب الاجتماعى إذا مارسوا أنشطة أو برامج من خلال العلاج الجماعى تساعدهم على تقوية العلاقات وتقوية التفاعل الاجتماعى فيما بينهم، كما أنها تساعدهم من خلال فنيات العلاج الجماعى على تعديل اتجاهات بعض الأعضاء من سلوك عدوانى إلى سلوك إيجابى سواء مع أنفسهم أو الآخرين و الجماعة التى ينتمون إليها أو المجتمع المدرسى ككل .

٢ - تؤمن خدمة الجماعة أيضا بأن نجاح الفرد وسعادته فى حياته يتوقفان على قدرته على أن يعيش ويلعب مع الجماعات المختلفة ، لذلك فهى تهتم بتزويد الأفراد بالخبرات الجماعية ذات المستويات المختلفة التى تمكنه وتساعده على تكوين علاقات ناجحة مع الجماعات المختلفة خارج نطاق الأسرة (٤٢) .

٣ – تتضــمن فلســفة خدمة الجماعة أيضا تنمية الأسلوب الديمقراطى الذى يقوم على احترام الفرد وكرامته – النظرة الإيجابية للأعضاء – وعدم التهاون فى حقهم والتقليل من شأنهم – واحترام الفروق الفردية ، وأن الفرد له صفاته القوية وصفاته الضعيفة التى تميزه عن الأفراد الآخرين كما أن الفرد يتمتع بحرية الإرادة واختيار ما يريد بشرط احترام غيره وإمكانيات المجتمع الذى يعيش فيه [٤٣] .

وتعتــبر الجماعــة وســيلة هامــة لتعديل الســلوك السلبى إلى سلوك إيجــابى ، حيــث تقــوم بالتأثير على أعضائها ، كما أنهــا وســيلة هامة لاكتساب السلوك .

حيث ترتكز طريقة العمل مع الجماعات على فلسفة قوامها قيم إنسانية اجتماعية تؤكد أساساً قيمة العدل وحق الإنسان فى تقرير مصيره ومسئوليته تجاه نفسه والآخرين ، وهى تؤكد أهمية التفاعل الحر بين أعضاء الجماعات الذين يربطهم غرض واحد، وتؤكد كذلك حرية التفاعل بين أعضاء الجماعة، وتركز أيضا على تنمية القدرات الابتكارية عند كل فرد عن طريق المشاركة الجماعــية ، وتســاعد كل عضو من أعضاء الجماعة على التوافق أو على إعادة التوافق الاجتماعى ، وهذا يؤدى إلى تعديل سلوك العضو [٤٤] .

وأخــيرا حــددت " جيزيلاكونبكا " القيم الأولية التى تقوم عليها فلسفة خدمة الجماعة فيما يأتى :

١ – العدالـــة Justice : وهى تعنى أن لكل إنسان احترامه وكرامته بغض الـــنظر عـــن اختلافات الجنس والدين واللغة – أى أن الجميع يحظون بمعاملة عادلة من الأخصائى .

٢ – المسئولية Responsibility : وتتضمن اعتماد الأفراد على بعضهم وتقـــبل حقوق الآخرين ، كما تتضمن مفهوم الأخوة ن وأن كل إنسان مسئول عن رعاية أخيه الإنسان .

٣ – الصـــحة العقلية Mental Healh : وهى تعنى تمتع الأفراد بالشعور بالرضـــا النفسى والقوة الذاتية التى تمكنه من مساعدة الآخرين (٤٥) . وهذه الفلسفة التى ترتكز عليها خدمة الجماعة للأطفال المعاقين .

سابعا : العلاقة بين فلسفة خدمة الجماعة وأغراضها :

تتضـــمن فلسفة الطريقة حقائق أساسية فى رأى " تريكر " وقيم اساسية فى رأى " جيزلا كونيكا " وبالتعرض للرأى الخاص بـــ " تريكر : نلاحظ نه يبين أن فلسفة الطريقة تستند على مجموعة أساسية هى :-

١ – يولـــد الإنسان فى حجـــر الجماعة ويتعلـــم ويعمـــل ويلعب ويتوقف نجاحـــه فـــى حـــياتـــه على قدرتـــه على أن يقـــوم بذلك فى داخـــل الجماعات المختلفة ، لذلك يعتبر أحد أغراض الطريقة مساعدة الأفراد على تكوين الجماعات المختلفـــة الأغراض لتكون أداة للتغيير والتنشئة الاجتماعية .

٢ – يتحول الإنسان من كائن بيولوجى إلى كائن اجتماعى عن طريق عملية التنشــئة الاجتماعــية من خلال وجوده فى مختلف الجماعات وأولهما جماعة الأسرة ، لذلك تعتبر التنشئة وإعادة التنشئة والتأهيل للحياة من أهــم أغــراض خدمة الجماعة لمساعدة الأفراد على اكتساب القدرات والعادات والقيم التى يرغبها المجتمع .

٣ – يخــتلف الأفــراد بعضهم عن بعض لما يوجد بينهم من فروق فردية ، لذلــك فــإن أحد أغراض خدمة الجماعة مساعدة الأعضاء على تقبل واحترام الفروق الفردية بينهم .

٤ – الأفــراد والجماعــات يتغــيرون وينمون ، لذلك فإن من أهداف خدمة الجماعة مساعدة الأفراد والجماعات على النمو وتغير المجتمع .

٥ – الديمقراطية أسلوب للحياة يكتسبه الناس بالممارسة ، لذلك فإن أغراض خدمـــة الجماعـــة مساعدة الأفراد والجماعات على ممارسة الأسلوب الديمقراطى فى حياتهم الجماعية .

أمـــا رأى جيزلا كونيكا : فإن فلسفة خدمة الجماعة هى بناء من القيم الأساسية كالعدالة والمسئولية وقيم ثانوية كالصحة العقلية .

لذلـــك فـــإن أغراض خدمة الجماعة تسعى إلى مساعدة الأعضاء على تحقــيق أهدافهـــم وإشباع حاجاتهم ورغباتهم دون تمييز بينهم ، فالأخصائى يتقبل كل الأعضاء ولك الجماعات مهما كان لون أو دين و مستوى تعليم أو

دخـل الأعضـاء ومهما كان حجم أو أغراض أو نضج الجماعة . فعلاقته بالجميـع على أساس من الاحترام والثقـة والحريـة المتبادلة دون تحيز أو تفضيل .

كذلـك مـن أغراض خدمة الجماعة مساعدة الأعضاء والجماعة على ممارسـة الديمقراطية وحق تقرير المصير حتى يتحمل كل عضو مسئوليته تجـاه نفسه أولا ثم تجاه جماعته ومجتمعه ، وليشاركوا جميعا متكاملين فى تحقـيق الأهـداف المشتركة بإيجابيـة وحمـاس ، كما أن مـن أغراض خدمـة الجماعـة مسـاعدة الأعضاء على إشباع حاجاتهـم الاجتماعيـة والنفسـية كالحاجـة إلـى الـتقدير والحاجة إلى النجاح والحاجة إلى الحب والحاجة إلى الانتماء ، ولا شك أن عدم إشباع مثل هذه الحاجات والرغبات يؤدى إلى الشعور بالفشـل والإحباط الذى يولـد فى نفوس الأفراد والتوتر والقلـق وهما من أهـم العوامل فى إصابة الأفـراد بالاضطرابات النفسية والعقلية .

مـن هذا يتبين أن هناك ارتباطا كبيرا بين ما تسعى إليه طريقة خدمة الجماعة من أغراض وما يؤمن به الأخصائيون من حقائق وقيم تشكل لديهم فلسفة طريقة خدمة الجماعة .

ولا شك أن الإنسان يسعى بجد وحماس وصدق فى تحقيق ما يؤمن به وليس ما يفرض عليه أو يطلب منه [٤٦] .

ثامنا : خدمة الجماعة كطريقة وعملية :

من خلال مناقشة التعريفات السابقة لطريقة العمل مع الجماعات فنجد أنها تتضمن مفهومين أساسيين هما : الطريقة والعملية .

أولا : خدمة الجماعة كطريقة :

الطريقة معناها الوسيلة لعمل شئ ، أو هى شكل ونوع خاص من الإجراءات وخدمة الجماعة كطريقة وكوسيلة عمل شئ أو نوع خاص من الإجراءات يقوم على أساس من المعرفة والفهم والمبادئ والمهارات ، وميزتها الخاصة هى أنها تعطى الأخصائى نوعا من التوجيه والإرشاد يؤديان إلى مهارة فى أن يستخدم نفسه بطريقة ناجحة إيجابية إنشائية فى حدود وظيفة المؤسسة ، وكذلك فى حدود وظيفته ودوره كأخصائى ليساعد الأفراد والجماعة حسب حاجات المواقف الاجتماعية المختلفة ، ويجب علينا أن نفهم ونعى الحقيقة أنها لا تزود الأخصائى بقواعد كاملة أو محددة لتتبع فى المواقف الخاصة المختلفة ، واستخدام طريقة خدمة الجماعة يتضمن أن يتخذ شكل عملية . فخدمة الجماعة أو العمل معها يهدف إلى مساعدة الأفراد لنمو أفكارهم وخبراتهم ومهاراتهم وقدراتهم ، وكذلك مساعداتهم على تكوين علاقات اجتماعية متزنة مع الأفراد والجماعات ، فهى طريقة من طرق الخدمة الاجتماعية موضوعة ومنظمة ومسلسلة للعمل مع الأشخاص فى الجماعات لبلوغ الأهداف المرجوة ، وبعبارة أخرى خدمة الجماعة تعتبر

طـريقة لأنهـا وسيلة لأداة عمل يعتمد على معرفة وفهم ومبادئ ومهارات ، فالأخصـائى يجب أن يكون مزودا بألوان مختلفة من المعرفة ، كمعرفة علم الاجتماع وعلم النفس والصحة العامة والصحة الشخصية وما إلى ذلك ليتمكن من مساعدة عملائه على أحسن وجه ممكن ، كما أنها وسيلة تعتمد على الفهم، أى فهـم الألـوان المختلفة من المعرفة وطريقة استخدامها لصالح العملاء ، وكذلـك فهـم الأفـراد والجماعة وديناميكيتها والمؤسسة ووظيفتها ، وكذلك المجـتمع المحلى وموارده والقوى والعوامل المختلفة التى تؤثر فيه ، وزيادة على ذلك فهى تعتمد على مبادئ ومهارات متعددة (٤٧) .

ثانيا : خدمة الجماعة كعملية :

إن كلمة " عملية " تتضمن فى عالم الطبيعة Nature حركة بين مادتين أو أكـثر ذات تغـير عضوى يمكن أن يحدث كرد فعل لقوة خارجية ، وفى مـيدان المجتمع الإنسانى يتضمن الاصطلاح حركة ديناميكية أو تفاعلا بين شـخص أو أكثر أو جماعات ، أما فى خدمة الجماعة فالاصطلاح " عملية " تتطلـب أن كلا من الأخصائى والجماعة يجب أن يكونا مشتركين فى ردود الأفعـال أى الاسـتجابات بالنسـبة لبعضهما – كل بطريقة مختلفة حيث أن الأخصـائى يـؤدى مسـئوليته المهنية كشخص مساعد – وأعضاء الجماعة كأفراد مشتركين فيها .

وهـناك تعـريف ثان ، أن " العملية " تعنى التفاعل الديناميكي والنمو الـذى يحدث للعميل من وقت حضوره إلى المؤسسة لأول مرة إلى أن تنتهى

خدمته ويتركها ، وبعبارة أخرى هي التفاعلات والتغيرات التى تحدث للعميل منذ اللحظة التي يدخل فيها المؤسسة إلى اللحظة التى يخرج منها بعد حصوله علـى خدماتها ، وهذا النمو أو التغير يختلف من فرد لآخر ، وذلك لاختلاف الأفراد عن بعضهم ، إلا أن هناك مظاهر خاصة مشتركة بالنسبة لكل حالة ، هـذه المظاهـر الخاصـة هى أن كل حالة لها بداية Beginning ، ووسط Middle ، أو نمـو Development أو حـركة Movement أو تغيـير Change ، ونهايـة Ending . والحقيقة أنه لا توجد حدود فاصلة لكل من الـبداية والوسـط والـنهاية ، لأنهـا عبارة عن تفاعلات وتغيرات متداخلة ومرتبطة مع بعضها ، إلا أنه يمكن أن نحس ونشعر أن هناك تغيرات بصفة عامـة ، ولذلـك يمكنـنا أن نقول أيضا أن للبداية بداية ، كما أن لها وسطا ونهايـة، وكذلك الوسط لـه بداية ووسطا ونهاية ، وأن للنهاية بداية ووسطا ونهاية وهكذا .

وهناك توضيح ثالث للاصطلاح ، فالعملية هى عبارة عن مجموعة من الحـوادث أو الخطـوات المتكررة والمرتبطة مع بعضها وتؤدى إلى نتيجـة خاصـة ، فالتـنفس هو مثل بيولوجى ملموس لما نسميه " عملية " فالحجاب الحاجـز وعضلات الصدر تقـوم بتغـيرات خاصة يتـم بعدها التنفس الذى مـن نتائجـه أن يتأكـد الـدم وتحدث تغيرات كيميائيـة نتيجة لذلك ، فهذه عبارة عن مجموعة من الحوادث أو الخطوات المتكاملة والمرتبطة مع بعضها وتؤدى فى النهاية إلى نتيجة خاصة هى التغير الكيميائى فى الدم .

وفهم الاصطلاح " عملية " من كل المعاني والتوضيحات السابقة يمكن تطبيقها في خدمة الجماعة ، يترك عضو المؤسسة منزله ويذهب إلى المؤسسة ، ويغير ملابسه ويشترك في أوجه النشاط المختلفة مع بقية أعضاء الجماعة سواء أكان نشاطا ثقافيا أو فنيا ، أو اجتماعيا (كرة سلة - كرة طائرة - كرة يد) ويقوم أخصائي الجماعة بتوجيه التفاعلات ومساعدته مع بقية الأعضاء إلى أن ينتهي موعد النشاط فيعود العضو إلى منزله ، هذه مجموعة من الحوادث ، أو الخطوات المتكررة والمرتبطة مع بعضها وتؤدي في النهاية إلى نتيجة خاصة ، وهي باختصار نمو الفرد ، وكذلك النمو الاجتماعي للجماعة كوحدة واحدة .

وكما أن أعضاء الجماعة مشتركون في " عملية " فكذلك أخصائي الجماعة وهو يتحمل مسئولية الجزء المشترك في " العملية " ولذلك فالجماعة والأعضاء يمكنهم أن يستغلوا الخبرات الجماعية ويستفيدوا منها بأحسن قدر مستطاع (٤٨) .

تاسعا : المبادئ الأساسية لطريقة خدمة الجماعة :-

تعتبر طريقة العمل مع الجماعات إحدى الطرق الهامة للخدمة الاجتماعية التي تعنى بالعمل مع الأفراد داخل الجماعات المتنوعة والمتعددة الأغراض .

ويعــتمد الأخصائى الاجتماعى فى عمله مع الجماعات على مجموعة مــن المــبادئ نبعــت من التجارب العديــدة التى أجــريت فــى مختلــف الظــروف والأحوال ، وهذه المبادئ حصيلة ملاحظات علمية يقظــة سجلت فــى مواقــف عديــدة متنوعــة مرت بجماعــات منظمــة يعمــل معهــا أخصائيــون .

ويمكــن لنا تعريف المبدأ بأنه " قاعدة أساسية لها صفة العمومية يصل إلــيها الإنســان عــن طريق الخبرة والمعرفة والمنطق أو باستعمال الطرق العلمية كالتجريب والقياس .

فالمبدأ هنــا حقيقــة علمية أصبح لها صفة العمومية ، ولأن الإنسان لا يمكــن إخضاعه للتجارب المعملية فــإن مبادئ خدمة الجماعة جاءت نتيجة لخــبرات إنســانية طويلــة فــى ميــاديــن الخدمة الاجتماعية واتفــق عليها الأخصــائيون الاجتماعــيون فى جميع أنحاء العالم على أنه يمكن استخدامها كدليل للعمل مع الجماعات [٤٩] .

كمــا يعرف المبدأ بأنه " قاعدة اساسية مقبولة ، غالبا ما تكون قد بنيت علــى قــيمة مــن القــيم Buitton Value أو على حقيقة أساسية Truth Fundamentat [٥٠].

ويعــرف المــبدأ فــى طريقة العمل مع الجماعات بأنه قاعدة سلوكية تتضمن إرشاداً وتوجيهاً لسلوك الأخصائى الاجتماعى .

وقـــد أشـــارت " جيزلا كونوبكا " إلى أن المبادئ المهنية هى القواعد الأساســية التى ترشد العاملين مع الجماعات وتهديهم وتذودهم بإطار مرجعى يحـــدد مـــا يجب أن يفعلوه ولماذا يفضلونه ؟ وهى تستخدم بمعنى مزدوج ، وذلك بوصفها جوهراً فى طريقة العمل مع الجماعات وبوصفها قاعدة سلوكية وخطوط هادية لأخصائى الجماعة ، ويجب على أخصائى الجماعة ألا يقتصر عمله على مجرد التزام مبادئ معينة ، وإنما عليه أن يكون على بينة بالآراء والافتراضات والفلسفة التى قامت عليها هذه المبادئ وما تعنيه بالنسبة لسلوكه كأخصائى جماعة (٥١) .

ومـــن هـــنا لا يجـــب على الأخصائى الاجتماعى أن يفهم ويتقبل هذه المبادئ فقط ، بل عليه أن يؤمن ويفهم الفلسفة التى تقوم عليها هذه المبادئ .

كمـــا يجـــب على أخصائى الجماعة عند ممارســته لهــذه المبادئ أن يـــدرك أنهـــا متشابكة ومتداخلة مع بعضها ويكمل كل منهـــا الأخرى ، ولا يجـــوز عـــزل أحد المبادئ عن الأخرى، وسوف نعرض لأهم مبادئ طريقة خدمـــة الجماعة كالآتى:

١ – مبدأ التقبل Acceptance :

ويقصـــد بهذا المبدأ تقبل الأخصائى للجماعة وأعضائها ، ويعتمد هذا المـــبدأ على اعتبارات أساسية أهمها أن لكل جماعة ولكل عضو فيها صفاته وخصائصـــه الـــتى تخـــتلف عـــن صفات وخصائص الجماعات والأعضاء الآخرين .

ويعتبر التقبل من أدق المهارات التى تواجه أخصائى الجماعة ، فمهما بلغت مهاراته وكفاءته فهو إنسان يحب ويكره ، يقبل البعض ويجد صعوبة فـى قـبول الآخريـن ، وفى نفس الوقت يمارس مهنة تفرض عليه مقاومة مشاعره ونزعاته الشخصية .

والقبول اتجاه عاطفى يتسم بالرغبة فى المساعدة ، ولا يعنى ذلك قبولا بسلوك الجماعة أو أعضائها إذا ما انحرفت وإنما يعنى قبولا لكل عضو فى الجماعة كإنسان له قيمته وكرامته .

وقـد يؤثـر علـى تطبيق هـذا المبـدأ الخبرات السابقة لأخصائى الجماعـة سـواء بالنسبة لعـدم تقبلـه لفئـات بعينها أو مظاهر تعاطف زائـد لفـئات أخرى، ومن أمثلـة ذلك الأخصائى الذى لا يميل لعضو فى الجماعـة لمجـرد اتفـاق سلوك ذلك العضو بموقف سـلوكى آخر ذا طابع مؤلـم سـبق ومر بالأخصائى نفسه ، أو قـد يزيد الأخصائى من تقبلـه لعضـو فى الجماعـة لتقارب مظهر وسـمات هـذا العضو بإنسان عزيـز علـى الأخصـائى نفسـه ، ويطبق ذلك أيضا بالنسـبة للتحيز لجنـس أو عقيـدة أو لفكرة معينـة تسيطر على أخصائى الجماعـة .

وفى ضوء ما أوضحنا فأخصائى الجماعة مطالب بأن يدرك أن مشاكل الجماعـة أعـراض لأسـباب أخـرى عليه أن يتفهمها ، كما أن ظهور هذه المشـاكل مـا هـى إلا علامات قد تحدد موضع الاحتياج ، كذلك فإن على

الأخصائى أن يمتلكون الكثير من نواحى القدرة الذاتية التى تمكنهم من النمو ، ومن واجبه أن يتحكم فى مشاعره المنحازة عن طريق إدراكه بأنه يتعامل مع الإنسان ، وأن سلوك هذا الإنسان فرضتها أوضاع خارجة عن إرادته شكلته بصورة مقبولة أو غير مقبولة (٥٢) .

٢ – مبدأ العلاقة المهنية :

يستند هذا المبدأ إلى افتراضات علمية أهمها :

١ – قبول الأخصائى للأعضاء يسهم فى تحقيق عملية المساعدة المهنية .

٢ – يوجد ارتباط إيجابى بين رغبة الأعضاء فى مساعدة الأخصائى والاستفادة من عملية المساعدة المهنية .

٣ – الاحترام المتبادل بين الأعضاء والأخصائى يعمل على استمرارية وبقاء العلاقة المهنية .

٤ – يمثل عامل الثقة أهمية فى نجاح العلاقة المهنية .

- تمثل العلاقة المهنية حجر الزاوية فى عملية المساعدة المهنية فى مهنة الخدمة الاجتماعية بطرائقها الأساسية والى تعد خدمة الجماعة واحدة منهم لاعتبار أساسى مؤداه : أن الإنسان فى صوره المختلفة فرد – عضو فى جماعة – مواطن فى مجتمع " هو وحدة العمل الأساسية فى ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية " .

والإنسان فى حاجة إلى القبول من الآخرين والشعور بالاحترام وتقدير الذات الإنسانية ، ومن ثم أهمية العلاقة المهنية فى خدمة الجماعة .

والعلاقة المهنية حالة من الارتباط العاطفى الواعى بين وحدة العمل " فرد – عضو فى جماعة – جماعة – ممثلوا المنظمة " والأخصائى الاجتماعى حول موضوع معين يحدد طبيعتها وأهدافها .

والعلاقات الإنسانية لها صور تميزها من أهمها :

(أ) علاقة الإنسان بنفسه " علاقة بيئية " .

(ب) علاقة الإنسان بالله خالقه " علاقة عقدية " .

(ج) علاقة الإنسان بالآخرين " شخص أو أكثر "

ولما كان هذا المبدأ يهتم بطبيعة العلاقة المهنية فإن العبء الأكبر فى نجاح هذه العلاقة واستمراريتها فى الواقع يقع على عاتق الأخصائى باعتباره المهنى الذى يعرف ويفهم مقتضيات وطبيعة هذه العلاقة وعناصرها المكونة لها وهى : "القبول – الاحترام المتبادل – الثقة الحقة " .

وعلى أخصائى الجماعة تقبل الأعضاء كما هم لا كما يجب أن يكونوا ولا يعنى ذلك موافقته على ما يصدر منهم من سلوكيات غير مرغوبة ومقبولة ولكن تقبلهم كأشخاص لهم مشاعرهم وأفكارهم واتجاهاتهم ، ثم يعمل على تقديم المساعدة لهم بغرض تعديل وتغير مثل هذه السلوكيات إن وجدت .

يقتضـــي ذلك تقدير مشاعر الأعضاء وأفكارهم واتجاهاتهم والاستجابة لهـم ، خاصـــة فى مراحل البدايات للجماعة ، حيث يشعر بعض الأعضاء بالحساسية ، أو الخوف، أو القلق لضعف الخبرة، أو المهارة ، أو نحو ذلك :

هذا وتمثل رغبة الأعضاء أنفسهم فى الاستفادة من المساعدات المهنية المتمثلة فى الأخصائى وما تقدمه المؤسسة من خدمات قدرا كبيرا من الأهمية فى استمرار ونجاح العلاقة المهنية .

وتـــزداد هذه الرغبة فى إطار الاحترام المتبادل بين كل من الأعضاء والأخصائى ومعرفة الحدود الاجتماعية والقوانين المنظمة للخدمة بالمؤسسة.

كمـــا يمـــثل عامل الثقة عنصرا مهما فى العلاقة المهنية ، وهذا الثقة تتضمن ثلاثة جوانب أساسية هى :

١ – ثقـــة الأعضاء فى الأخصائى بكونه قادرا على تقديم المساعدة المهنية ويقتضى ذلك منه القناعة والفهم لما يقوم به من أدوار مهنية .

٢ – ثقـــة الأخصـــائى فى الأعضاء باعتبار أن لهم قدرات وإمكانيات يجب الاستفادة منها ومساعدتهم على تحقيق أهدافهم بأنفسهم .

٣ – الـــثقة المتـــبادلة بيـــن المؤسســـة ممثلة فى القائمين على إدارتها وبين الأخصائي والأعضاء باعتبارهم المستفيدين من خدمات هذه المؤسسة ، الأمر الذى يقضى بضرورة تطور المؤسسة وتنميتها ، وتوفير مصادر التمويل اللازمة لها على نحو يمكنها من تحقيق وظائفها .

هذا ويجب على الأخصائى الاهتمام بكل من آليات – بناءات – تنظيم الجماعـــة ، واحـــترام كل عضو فى الجماعة كإنسان وتشجيع الجماعة على تقبل ذاتها بغرض النمو والتغيير [٥٣] .

٣ – مبدأ التنظيم الوظيفى المرن :

Principle of Flexible Functional Organization

يستند هذا المبدأ إلى مجموعة من الافتراضات العلمية أهمها :

١ – تنظيم الجماعة ييسر تحقيقها لأهدافها .

٢ – يوجد ارتباط بين تنظيم الجماعة ومراحل نموها وتطورها .

٣ – تنظيم الجماعة يسمح بممارسة القيادة والتبعية .

٤ – يوجد ارتباط بين تنظيم الجماعة واكتساب المهارات الإجرائية .

فـــى ضـــوء عملـــية المساعدة المهنية للجماعة بغرض تحقيق أهدافها بنفســها تكـــون الحاجـــة إلى تنظيم الجماعة على نحو يحدد بناءات الأدوار والمهـــام والوظـــائف والمســـئوليات والقواعـــد التى تيسر العملية الجماعية للأعضاء .

ومن ثم فإن جزءاً أســاسياً ومهما من عمـــل أخصائى الجماعة يتمثل فـــى مســـاعدة الجماعة على تنظيم نفسها ، ويتم ذلك من خلال الاعتبارات التالية :

١ – رغبة الجماعة فى التنظيم وأن تبدى ذلك صراحة وهو أمر يتوقف على نضج الجماعة أو خبرة بعض الأعضاء بها .

٢ – تشجيع الأخصائى الجماعة على تنظيم نفسها على أن لا يفرض عليها ذلك ، وإنما يمكن استخدامها بعض المواقف الجماعية أو استثمار الفرصة المواتية أثناء ممارسة الجماعة لأوجه نشاط معين للبرنامج بهدف مساعدة الجماعة على اقتراح التنظيم من نفسها .

٣ – فى حالة عدم تحقق الاعتبارين السابقين يقوم الأخصائى بعرض اقتراح من جانبه لتنظيم الجماعة ، وغالبا ما توافق عليه الجماعة .

والعلة من ذلك أن الجماعة هى التى تضع أهدافها وبرنامجها بمساعدة الأخصائى ، وهى ذاتها الأداة والوسيلة لتحقيق أهدافها من خلال أوجه نشاط البرنامج ، ومن ثم كلما كان التنظيم نابعا منها وعن رغبتها كلما حملها على تحقيق أهدافها بسهولة ويسر .

هذا ويوجد اختلاف بين تنظيم الجماعة **Organizing Agroup** باعتباره مفروضا عليها ، وبين مساعدة الجماعة على تنظيم نفسها **Helping** agroup to organizit self باعتباره نابعا عنها .

الأمر الذى يوجب على الأخصائى : ضبط الذات ، والسيطرة على مشاعره ، والوعى بالرغبة فى تنظيم الجماعة لإشباع حاجاتها .

كما يقع عليه عبء مساعدة الجماعة من حيث : اكتشاف الحاجات والرغبات ووضع الأهداف المعينة ، وتحديد الوظائف والمسئوليات ، وتحديد الأدوار ، وتكوين اللجان ، واختيار القائد ومقررى الأنشطة المختلفة ، والسكرتير ، وأمين الصندوق ، والقواعد والإجراءات التى من شأنها تساعد على تنظيم الجماعة .

ومن ثم فإن التنظيم بمثابة عملية من خلالها يتم ترجمة الجهود المبذولة والنشاطات المختلفة ونقل الأفكار والمعلومات وتقدير المشاعر والاحترام المتبادل مما يعمل على نمو الجماعة وتطورها .

ويتسم تنظيم الجماعة بالمرونة ، إذ قد تكون هناك حاجة إلى إعادة التنظيم لا بهدف الإعادة فى ذاته وإنما للاستفادة من الجهود المختلفة للأعضاء أو تعيين القيادة وتحديدها فى ضوء الممارسة الديمقراطية لأعضاء آخرين ، وهو أمر يعمل على تنمية فاعلية القيادة ونمو الجماعة ويسمح بممارسة القيادة والتبعية .

وبصفة عامة فإن التنظيم يجب أن يكون بسيطا ومرنا ومباشرا وفق البناءات الجماعية حتى يمكن القضاء على ما يواجه هذا التنظيم من معوقات ويعمل على تعزيز التفاعل بين الأعضاء .

وفى إطار مراحل نمو الجماعة المختلفة تكون الحاجة إلى الاستفادة من إجراءات النمو والأخذ بعمليات التوجيه حتى لا تكون

الجهود الجماعية عشوائية وغير مخططة ، وهو أمر يقتضى ضرورة الاستفادة من الخبرات الجماعية وتنميتها مما يعمل على اكتساب الأعضاء المهارات الإجرائية المختلفة مثل : المهارة فى القيادة ، المهارة فى الاتصال ، المهارة فى حل المشكلة ، المهارة فى إدارة الجلسات وغيرها (٥٤) .

٤ – مبدأ الأهداف المعينة : **Principle of Specific Objective**

يستند هذا المبدأ إلى مجموعة من الافتراضات العلمية أهمها :

١ – يوجد ارتباط إيجابى بين وضوح الأهداف والخصائص الدافعية لأعضاء الجماعة .

٢ – معرفة الجماعة لأهدافها يحملهم على السعى نحو تحقيقها .

٣ – إمكانية تحقيق الهدف يعمل على تنمية الشعور بالذات وتقدير الذات .

٤ – صعوبة تقدير الهدف يعمل على انخفاض تقدير الذات .

يتم تكوين الجماعة بغرض تحقيق أهداف معينة ومحددة ومتفق عليها وإن لم تكن مكتوبة أحيانا ، فلا يتصور أن تقوم جماعة عبثا بدون هدف ، ومن ثم يجب أن تكون الأهداف واضحة بل ومدركة للأعضاء بما يعمل على إيجاد الانسجام بين أعضاء الجماعة فى إطار وظيفة المؤسسة وقدرات الأعضاء ورغباتهم وأهدافهم .

ونظـرا لواقع الاختلاف بين النـاس ، فإن ثـم اختلاف بين أهـداف الأفـراد فـى الجماعة الواحـدة ، وفى الجماعـات المختلفة ، بل اختلاف الهـدف للفرد الواحد فى الجماعـة ذاتهـا باختـلاف الوقت لطبيعـة النمو والتغيير . -

الأمـر الـذى يقضـى بأهمية تقبل الفرد فى الجماعة باعتباره وحدة متلازمة لا تنفصل عن الجماعة .

وتتميز الجماعة فى خدمة الجماعة بأنها هى التى تحدد وتضع أهدافها بنفسـها ولكـن فى إطار المساعدة المهنية التى يقدمها الأخصائى ، ومن ثم فالأهداف ذاتها يمكن اعتبارها قوة ضابطة فى حياة الجماعة .

إلا أنـه قد يسعى الأعضاء إلى وضع أهداف تفوق قدراتهم وإمكاناتهم وخـبراتهم الجماعية لاعتبارات الدافعية غير الواقعية عند بعضهم ، ومن ثم أهمية التدخل المهنى للأخصائى لمساعدة الجماعة على وضع الأهداف التى تتـيح الفرصة للاستفادة من الخبرات الجماعية والتى يمكن تحقيقها بواسطة الأعضاء أنفسهم .

ويعنى ذلك أن الأهداف تستند إلى التنظيم والتخطيط القائم على الدراسة العلمية المنظمة ، والمعرفة بطبيعة وخصائص الأعضاء والجماعة .

وعندما يركز أخصائى الجماعة على وضوح وتحديـد وتعيين أهداف الأفـراد والجماعـة ، إنمـا هو فى الواقع يعمل على مساعدة الجماعة على

تحقـيق وإشـباع حاجـاتهـم فـى ضوء الاستفادة من القـدرات الإنسانية والخـبرات الجماعـية ، والإمكانـات المـتاحة ، وكذلك الإدراك والوعى بأغـراض ووظـيفة المؤسسـة الـتى تساعد بدورها على تحقيـق أهداف الأعضاء والجماعة .

كذلك تحديد وتعيين الأهداف يعمل على تحقيقها ، ومن شأن ذلك تنمية الشعور بالذات لدى الأعضاء ، حيث إدراك الفرد لذاته وإدراكه لكيفية رؤية الآخريـن له ، وإدراكا للآخرين ورؤيته لهم وزيادة التفاعل والتأثير الحادث بينهم بما يعمل على زيادة النمو والتغيير .

وعلـى العكس من ذلك فإن عدم تحديد وتعيين الأهداف و كونها فوق قـدرات الأعضاء يعمل على عدم تحقيق الأهداف المرجوة مما قد يؤدى إلى شـعور الأعضـاء بالحرج ، وانخفاض الذات اديهم ، بل ربما أدى ذلك إلى تفكك الجماعة وعدم استمرارها ، هذا ويجب الوعى بأن الأهداف سواء كانت قريبة المدى أو بعيدة المدى إنما تمثل وحدة واحدة لنمو الجماعة ويتم وضعها وفق ثلاثة معايير أساسية هى :

١ – المسئولية المهنية للأخصائى يهدف المساعدة المهنية .

٢ – وظيفة وأغراض المؤسسة .

٣ – أهداف الجماعة كأفراد وكجماعة [٥٥] .

٥ – مــبدأ الديمقراطــية وتقريــر المصــير: Democracy & Self Determination

ونعنى بهذا المبدأ احترام حق الجماعة وأعضائها فى التعبير عن آرائهم ووجهات نظرهم فى تقرير مصيرهم بأنفسهم أى اتخاذهم القرارات بأنفسهم . ويعــتمد هــذا المــبدأ على حقيقتين أو قاعدتين أساسيتين ، الفاعلية الذاتية ، والحــرية ذات الضــوابط الاجتماعية ، وتتضمن محتويات الفاعلية الذاتيــة إمكــان الجماعــة وأعضائها من الحركة التلقائية الدائبــة ، أما الحرية ذات الضــوابط الاجتماعية فهى الديمقراطية وهى حــق إنسانى يتضمن القــدرة علــى تحمــل المســئولية وإصــدار القــرار وتطبيقا لهــذا المبــدأ يعمل الأخصــائى مع الجماعة لا الجماعة، حيث أن أسلوب العمل مع الجماعــة يؤكــد قــدرة الجماعــة وأعضائها على النمو الذاتى بينما أن أسلوب العمل للجماعــة يوكل الجماعة الاعتماد على الأخصائى ومتابعة ما يراه هو صالح لهــا ، بينما أن دور الأخصائى فى الجماعة يقــوم على أســاس استثارة قواهــا الذاتــية بما يحقق ديناميكية بين أعضائها لتقرير ما يرونه مناســبا لاحتياجاتهم ، ولا يمنع حق تقرير المصير فى الجماعة من تدخل الأخصائى لمعاونتها على مواجهة احتياجاتهــا وبشرط ألا يحول ذلك بين الجماعة وبين فرص نموها .

ومن الطبيعى يتغير دور الأخصائى بالنسبة لاتخاذ القرار فى الجماعة فــى ضوء مراحل نموها ، فهو وإن كان يتدخل مباشرة فى بعض المواقف

التى تتطلب التدخل كمرحلة تكوين جماعة جديدة فذلك كى يتعاون معها عندما تنمو ثم يلاحظها ويتابعها عندما تصل إلى مرحلة عالية من النضج الاجتماعى ، إلا أنه فى كل هذه المراحل لابد وأن يحرص على أن يعمل مع الجماعة بما لديها من إمكانيات لا أن يتدخل فى حياتها بصورة مستمرة فيفقدها قدرتها على النمو ، ولا يقصد بالعمل مع الجماعة أن يعمل الأخصائى مع أعضائها على حده وإنما من الضرورى أن يعمل مع الجماعة كوحدة وإذا تطلب الأمر أن يعمل مع بعض الأعضاء على حدة فإن خطته لابد وأن تهدف إلى اشتراك هؤلاء فى الجماعة كى تكون هى الأداة المؤثرة عليهم ، أما العمل للجماعة فإنه قد يخلق جماعة ذات مهارة أو جماعة متخصصة فى ناحية من نواحى الأنشطة ولكنها تفقد فى نفس الوقت قدرتها على النمو الذاتى .

وتدخل الأخصائى فى عمله مع الجماعات لا يعنى تفويضا لممارسة حقوق الجماعات بل القصد من ورائها مساعدتها على تقرير مصيرها عن طريق اختيارات وبدائل تتناسب والمواقف التى تمر بها [٥٦] .

٦ – مبدأ التفاعل الجماعى الموجه : **The Principle of group interaction**

فى فن خدمة الجماعة نجد أن المصدر الأول للحيوية الذى يدفع الجماعة ويؤثر فى الفرد ليتغير هو التجاوب والتفاعل بين أعضاء الجماعة ، ويؤثر الرائد فى هذا التجاوب والتفاعل عن طريق ومقدار مشاركته .

إذا مـــا انـــتظم الأفراد فى جماعات ، فإن احتمال تفاعلهم واستجاباتهم الـــتى تحدث داخل الجماعة احتمال كبير وبالرغم من أن الأفراد ينفسون عن استجاباتهم المتبادلة بدرجات تتفاوت بين الانخفاض والارتفاع ، فإن هذا لن يغير من أن كل فرد يؤثر فى الآخر ، وهذا عامل ديناميكى أساسى فى خدمة الجماعة التى تعمل على توجيه هذا التفاعل الاجتماعى والاستفادة منه .

ويعمل الأخصائى وفق هذا المبدأ ، بأن يساعد الجماعة ليتم هذا التفاعل بين أعضائها بل يقويه ولا يقلل منه . ولأن الأخصائى يدرك ما لهذا التفاعل بيـــن أعضـــاء الجماعة من أهمية ، فإنه يحد من تفاعله معهم حتى يزيد من تفـــاعل الأعضاء وحتى يؤدى كل منهم دوره فى المشاركة الجماعية ، لذلك نراه لا يفرض على الجماعة عمله ولا يقـــرر بنفسه شـــئونهم ، وقد تتطلب بعض المواقف فى الجماعة أن يعطل الأخصائى مشاركة بعض الأعضاء أو يخلق للبعض الآخر فرصا تتيح لهم أدواراً فى الجماعة وبذلك تصبح الفرص متساوية لجميع الأعضاء .

والأخصائى الذى يقدر مسئوليته بالنسبة لدرجة تفاعل الجماعـــة القائم والمـــتوقع لهو الأخصائى الذى يستفيد من الطـــرق التى تدفع الجماعـــة إلى ممارسة نشـــاطها حتى تبـــذل قصارى جهدهـــا لتحـــل وتدرك موقفهـــا ، وهـــو الأخصـــائى الـــذى يحاول مساعدة الجماعة فى التعمق فى مناقشتها ومســـاعدتها فـــى الإجابة عن ما الذى يجب أن نفعله حتى ندرك حقيقة هذا

الموقـف ؟ هل تعتبر خطتنا أفضل من خطة أخرى قد تعرض لنا ؟ ما هى نـتائج المقـترحة ؟ ومـا هى خططنا الأخرى ؟ ونجد أن الأخصائى على اسـتعداد لتـبادل آراء الجماعـة فهـو يعرض عليها آرائه إذا ما رغب الأعضاء فى ذلك ، وهنا تظهر مهارته فى تقديم آرائه ومقترحاته التى قد لا يقتـنع بهـا أعضـاء الجماعة لأنها آراء الأخصائى بما يسـاعدهم ليفكروا ويصلوا بتفكيرهم إلى ما يرون لذلك كان لابد من معيـار لتحقيق الذاتية بين الأخصـائى والأعضـاء علـى أن يكون تحقيـق الذاتيـة أولا بين أعضاء الجماعة أنفسهم (٥٧) .

٧ – مبدأ تكوين الجماعة على أساس مرسوم : Designed Planning

لتحقـيق أغراض طريقة العمل مع الجماعات أصبح ضروريا أن يتم ذلك فى إطار تخطيط مرسوم مادامت تتعلق هذه الأغراض بالتغيير المقصود والمرغوب فيه، ويمكن تطبيق هذا المبدأ فى المجالات التالية :

(أ) **بالنسـبة لرسم أهداف العمل** : فلأخصائى الجماعة أهدافه التى يسعى إلى تحقيقها فى الجماعة التى يعمل معها ، كما أن للجماعة أهدافها التى ترغـب فـى تحقيقها ، ولذلك يصبح على الأخصائى أن يتعرف على أهداف الجماعة التى يعمل معها حتى يتمكن من مساعدتها على تحقيقها أو تعديلها إذا تطلب الأمر ذلك فى ضوء احتياجاتها وقـدرة أعضائها ومسـتوياتهم ورغـباتهم أو مصـالحهم ، وكذلـك فى حدود وظيفة المؤسسة التى تنتمى إليها الجماعة .

(ب) **بالنسبة لتكوين الجماعة :** تكوين الجماعة بالنسبة للأخصائى يعتبر خطة تستلزم منه مراعاة أغراضها والرغبة والاحتياج والخبرة بالنسبة للأفراد ، وكذلك أوضاع المجتمع المؤثرة فى الجماعة ، ومن الموضوعات الهامة حول تكوين الجماعة مستوى التجانس المطلوب لتحقيق وجودها ، وهل هو تجانس الهدف أو السن أو المستوى الاجتماعى أو الاقتصادى وغيرها ، كذلك من التساؤلات الهامة فى تكوين الجماعات وجود قدر من التجانس وكذلك من التساؤلات الهامة فى تكوين الجماعات وجود قدر من التجانس وكذلك قدر من الاختلاف لضمان حيويتها ، وكذلك التوافق بين الأعضاء وليس مجرد التماثل بينهم ، مع توفر عناصر التخطيط والتصميم فى الجماعة ، وتعتبر الاجتماعات الأولى للجماعة من أهم الاجتماعات فيما يتعلق بتكوين الجماعة ، ولذلك لابد وأن يكون لأخصائى الجماعة خطة واضحة خلال هذه الاجتماعات .

(ج) **بالنسبة لنمو الجماعة :** ويخطط الأخصائى لعمله مع الجماعة خلال مراحل نموها بحيث يستطيع أن يساعدها على اكتساب خصائصها خلال كل مرحلة نمو تمر بها باعتبار أن لكل مرحلة نمو خصائص معينة كلما اكتسبتها كلما أصبحت أكثر قدرة فى التأثير على أعضائها ، ومن المهم أيضا التخطيط لاستثارة ديناميكية الجماعة كلما قلت هذه الاستثارة فى الجماعة باعتبارها الحركة المؤثرة والدائبة فيها .

ومـبدأ التخطـيط سواء لتحديد أهداف مرسومة للعمل مع الجماعة أو لتكويـن الجماعـة أو لمراحل النمو بها أو لمرحلة انتهـاء الجماعة ، يعتمد ذلـك على الدراسة المستمرة لأوضاع الجماعة ومتغيراتهـا الدائبة ، ولذلك يجـب أن تتسم خطة عمل الأخصائى بالمرونة الكافية لمقابلة الاحتيـاجات المتغيرة [٥٨] .

٨ – **مبدأ الموضوعية : Opjectivity**

ونعنى بالموضوعية هنا ، ألا يسمح الأخصائى لأية اعتبارات شخصية أو ذاتـية بالـتدخل فى علاقاته مع الجماعات التى يتعامل معها ، فلا يحابى عضـوا و يقف ضده أو يفضل جماعة على أخرى لمجرد أن تلك الجماعة تستهويه .

ولكـى يصـل الأخصائـى إلى ذلك الغـرض عليـه أن يقـوم بما يأتـى :

(أ) أن يقـيم علاقـة مهنية مع الجماعات التى يتعامل معها ، علاقة تتسم بالثقة والإنسـانية وعدم التحيز ، علاقـة رسـمية ووثيقـة فى نفس الوقـت ، بحيـث لا تمـنعه هذه العلاقة من التدخل في المواقف التى تسـتوجب تدخلـه ، أو تمنع الجماعات من الالتجاء إليـه إذا اقتضى الأمر ذلك .

(ب) يعمل الأخصائى على اشتراك الجماعات التى يتعامل فيها فى تحديد أهدافها ودراسة مشكلاتها ووضع الخطط والبرامج لإشباع رغباتها واحتياجاتها لا أن يدفع الجماعة إلى وضع المحددات التى يرغب فيها هو كأن يوجه الجماعة إلى ممارسة نشاط يميل هو إليه ويمارسه دون أن تكون الجماعة متحمسة أو راغبة لهذا النشاط .

حيث قرر بعض العلماء أن خدمة الجماعة طريقة ، فى حين قرر البعض الآخر أنها عملية ، ويرى آخرون ن خدمة الجماعة تتضمن الأثنين الطريقة والعملية ، حيث أن خدمة الجماعة طريقة لأنها ترتكز على أربعة محاور رئيسية وهى :

- المعرفة .
- الفهم .
- المبادئ .
- المهارات .

كما أن خدمة الجماعة عملية لأنها عبارة عن سلسلة من الخطوات المتتالية المترابطة ، وتقوم على أساس العلاقات والتفاعلات المتغيرة والمتكررة والتى يتغير نوعها من فرد لآخر ومن جماعة لأخرى .

وعلى ذلك فإن الفريق الذى يرى أن خدمة الجماعة طريقة فقط فإنهم لا يأخذون فى اعتبارهم الخطوات والإجراءات التى تتبع لمساعدة الأعضاء الذين يتميزون بالاختلاف والتغير .

كما أن الفريق الذى يرى أن خدمة الجماعة عملية فقط فإنهم لا يأخذون فـى اعتـبارهم ألـوان المعرفة والمبادئ والمهارات التى يجب أن يلتزم بها الأخصائى الاجتماعى عند ممارسة العمل مع الجماعات .

ومن هنا فيمكن القول أن طريقة العمل مع الجماعات تتضمن الجانبين معـاً الطريقة والعملية ، وهنا سوف نعرض لمفهوم الطريقة ومفهوم العملية كل على حدة بشئ من التفصيل .

(ج) علـى الأخصـائى ألا يفـرض آراؤه الشخصية على الجماعات التى يـتعامل معهـا، وألا يدعى المعرفة لكل شئ ، ومن واجبه أن يستعين بالخـبراء فى المهن الأخرى كلما احتاج الأمر ذلك ، ويمكن الاستعانة بالمربين والأطباء والمزارعين والاقتصاديين والقانونيين وغيرهم وأن يـتعاون معهـم فى ممارسة البرامج التى تحتاجها أو تتطلبها ظروف الجماعات التى يتعامل معها .

(د) مشـاركة الجماعـة مشـاعرهم دون الانفعال معها ، فإذا ما واجهت الجماعـة مواقـف تسـتثير مشاعرها كأن تفقد الفوز مثلاً في مباراة رياضـية مـع أنها كانت أكثر قدرة ومهارة خلال ممارسة اللعب لولا اسـتخدام الفـريق الآخر للعنف والتحايل مما أثـار أعضاء الجماعة واستشاطهم غضبا وكان يمكن أن يؤدى هذا الموقف إلى اتخاذ الجماعة لأسلوب مماثل من العنف . الأخصائى هنا مطالب أن يحس إحسـاس

الجماعة تماما إلا أن عليه أن يجعل الجماعة تفكر وتقرر مواجهة هذا الموقف بأسلوب اجتماعى كأن تلجأ الجماعة إلى من له حق التحكيم النهائى فى اللعب وذلك لاستخلاص حقها .. وهكذا .

(هـ) على الأخصائى أن يقوم نفسه ذاتياً ، ولكى يلتزم الأخصائى جانب الموضوعية ويحرر عمله من نوازعه الشخصية أن يكون تقويمه لنفسه مستمرا محاولا أن يحدد مدى تدخل ميوله واتجاهاته الذاتية فى عمله ، ومدى نجاحه فى تحرير عمله من وجهة نظره الذاتية .

ويتضمن التقويم الذاتى أيضا محاولة أخصائى الجماعة التعرف على مستواه المهنى بصورة واقعية وتحديد ما ينقصه من معرفة وخبرة ومهارة ، وسوف يساعده ذلك على رفع مستواه المهنى .

كما أنه على أخصائى الجماعة كذلك أن يقوم ذاتيا سلوكه العام سواء المتعلق بعلاقاته مع المشرفين عليه أو مع زملائه ، ويحدد ما إذا كان هذا السلوك يتفق مع الصورة التى يجب أن يراها الآخرون فيه [٥٩] .

٩ – مبدأ الخبرات التقدمية للبرامج :

The Prinsiple of Progressive Experiences

فى فن خدمة الجماعة ، حيث تمارس برامج معينة يجب أن تبدأ من حيث مستوى ميول العضو ورغباته وخبراته وقدراته ويجب أن يطرد تقدم البرنامج وفقا لقدرة الأعضاء ونموهم .

يـــدل هذا المبدأ على أن لبرنامج الجماعة نقطة بداية وأن لهذه النقطة أهمية خاصة وذلك لاختلاف الجماعات فى رغباتها وحاجاتها واستعداداتها ، وأن لهذا الاختلاف كذلك أثر فى تقدم عملية البرامج ، فالبرامج التى قد يظن البعـــيد عن الجماعة ، أنها برامج طارئة أو ظاهرية بينما هى برامج حقيقية لهـــا مغزاها لأعضاء الجماعة ، ولو أنه من الممكن فرض أنواع معينة من الـــبرامج علــــى الجماعة ، إلا أن هذا يتنافى مع أهداف خدمة الجماعة التى قامــــت على أساس تحقيق نمو الفـــرد والجماعات فى المهارات الديمقراطية ولقد تخلصت الديمقراطية فى خدمة الجماعة من الإلـــزام والسيطرة وأتاحت للأخصائى فرصة تقديم اقتراحات ممكن تنفيذهـــا فى البرامج على أن يكون حريصـــا فــــى تقديمـــه لهـــذه الاقتراحات بأن تفرض مختارات منوعة من الـــبرامج فـــى مســـتوى الأعضاء وقدراتهم . ويكتفى الأخصائى بالبدايات الصـــغيرة مشجعا البرامج الأولية التى تستغرق وقتا قصيرا على أن يسحب اقتراحاتـــه التى قدمها إذا ما رأى أن الجماعة ســـتأخذ باقتراحاتها هى .

ويساعد الأخصائى الجماعة فى تخطيط رغبات الأعضاء فى البرامج ، وعن طريق التقييم يستطيع الأخصائى والجماعة أن يتجهوا إلى خبرات أكثر تقدمـــا فــــى الـــبرامج البسيطة تشعر أعضاء الجماعة بالاطمئنان وتساعدهم ولـــيأخذوا مسئولية برامج أخرى ، وتعتمد الخبرات الناتجة من البرامج على درجـــة كبـــيرة من استعداد الجماعة وتقبلها لمساعدة الأخصائى المبينة على تقييم البرامج والمشاركة فيها [٦٠] .

١٠- مبدأ التفريد : Individualization

ومفهـــوم الـــتفريد فى طريقة العمل مع الجماعات يعنى أن كل جماعة فـــريدة فـــى نوعهـــا تعامل بطريقة تختلف عن غيرها . أى أن لكل جماعة ســـماتها وظروفها الخاصة ، ولذلك فتطبيق مبدأ التفريد مع الجماعات يقوم على عدة أساليب نذكر أهمها فى التالى :

(أ) العمـــل مع الجماعات من حيث هى : يقصد بذلك المستوى الذى بلغته الجماعة ثقافيا واجتماعيا ونفسيا ، وكذلك مستواها من حيث أغراضها ونشاطها وأنظمتها وقيادتها وعلاقاتها ومشاكلها ، ولذلك يتطلب الأمر أن يقوم الأخصائى بالتعرف على احتياجاتها وقدرات وميول أعضائها ويبدأ فى العمل معها من حيث يكون مستواها ثم يساعدها على النمو .

(ب) العمـــل مـــع الجماعـــة بالســـرعة الممكنة لها : النمو عملية اكتساب معلومـــات ومهارات وتنمية عادات واتجاهات ، وهذه العملية بطبيعتها بطيـــئة ولكن الأفراد يختلفون فيما بينهم فى سرعة اكتسابهم للخبرات المخـــتلفة ، ولهـــذا فلابد أن يدرك الأخصائى أثناء عمله مع الجماعة الســـرعة الممكـــنة لها للانتقال من مهارات أو معلومات أو اتجاهات اكتســـبت إلـــى غيرها ويمكنهم اكتسابها ، وعلى الأخصائى أن يدرك أهمية استخدام أقصى إمكانيات الجماعة وقدراتها وتجاربها للانتقال من مـــرحلة نمـــو إلـــى أخرى على أساس أن هناك صلة وثيقة بين ذلك وسرعة الجماعة ، ولا يجوز لـــه أن يبطئ فى مساعدة الجماعة فيقف

بهـــا عـــند مـــرحلة قـــد تعتـــبر مـــتخلفة بالنسبة لإمكانيات أفرادها واستعداداتهـــم .

(ج) العمـــل مـــع الجماعـــة دون الحكم عليها : ونعنى بذلك تجنب مقارنة جماعة بأخرى أو عضو بآخر وإنما تقدير الجماعة الواحدة أو العضو الواحد فى ضوء الجهد الذى يبذل وفى إطار القدرة التى مكن استغلالها إلـــى أقصى حد، فليست هناك جماعة شريرة أو عضو منحرف ، كما أنه ليست هناك إدانة لجماعة أو لعضو ما ، وإنما هناك سلوك جماعى أو فـــردى غير متوافق اجتماعيا ويحتاج إلى مساعدة ، وتجنب الحكم علـــى الجماعـــة أو أعضائها لا يعنى عدم مساعدتهم كى يحكموا على سلوكهم بالخطأ أو الصواب أو الخير أو الشر [٦١] .

١١- مبدأ استغلال المصادر : Resource Utilization

ويقصـــد بهـــذا المـــبدأ قدرة الاستفادة من الإمكانيات سواء المادية أو البشـــرية فى المجتمع الذى تنتمى إليه الجماعة سواء من داخل المؤسسة أو من خارجها ، ولذلك يتطلب الأمـــر من الأخصائى أن يكـــون على معرفـــة وصـــلة بموارد المؤســـسة والمجتمع المحلى ، وكذلك كيفيـــة الاستفادة من هـــذه المـــوارد لصالح الجماعـــة وأعضائهـــا ، ومـــن أهـــم الموارد التى تستفيد منها الجماعة المتخصصين فى الأنشـــطة والمهارات ، حيث أنـــه من الطبيعى أن يتعذر وجود كل هـــؤلاء كعاملـــين فى المؤسسة الواحـــدة . كما أن تعـــرف الأخصائى على موارد البيئـــة والمجتمع المحلى يســـاعده على

مواجهة احتياجات الجماعة كالاستفادة من ملاعب وصالات المدارس ومراكز الخدمات بأنواعها ، وذلك لممارسة أنشطة الجماعة إن لم تكن متوفرة بالمؤسسة ، كذلك الاستفادة من المؤسسات العلاجية فى المجتمع التى قد يحتاج لخدماتها بعض أعضاء الجماعة كالوحدات الصحية ومكاتب الخدمة الاجتماعية والعيادات النفسية وغيرها .

وتعود أهمية هذا المبدأ فى طريقة العمل مع الجماعات باعتباره يتحقق علاقات وثيقة بين الجماعة والمؤسسة وبينها وبين المجتمع ، فمضمون الاستفادة من موارد المجتمع يعنى إيجاد علاقات متبادلة بين الجماعات بعضها وبعض وبينها وبين المجتمع ، كما يتضمن مفهوم الاستفادة من مصادر المجتمع مشاركة المواطنين فى مواجهة احتياجات الجماعات وأعضائها .

وهكذا فلا نعنى بهذا المبدأ مجرد الاستفادة من مصادر المجتمع كهدف بل كوسيلة لاستنفاز المجتمع وموارده لمواجهة احتياجات الجماعات ومشاركتهم فى النمو بها [٦٢] .

١٢- مبدأ مقابلة الحاجات الإنسانية :

تقوم برامج وخدمات مؤسسات الخدمات الاجتماعية أساسا على مقابلة حاجات الأفراد ، لذلك يجب على أخصائى الجماعة الالتزام بالعمل على

مقابلة هذه الحاجات ولا يتأتى له ذلك إلا بدراسته المستمرة للظروف التي تحيط بأعضاء الجماعات والعمل مع الجماعة على استبعاد الظروف غير الملائمة التي تعرقل مقابلة حاجات هؤلاء الأفراد ، كما عليه أن يعمل جادا مع الجماعات المسئول هو عن مساعدتها على إثراء الخدمات الاجتماعية في المجتمع المحلي والتي تسهم تلقائيا في إثراء الحياة الاجتماعية فيه .

١٣- مبدأ مراعاة ثقافة المجتمع :

يجب على أخصائي الجماعة أن يدرس ويفهم ثقافة المجتمع الذي يعمل فيه مع الجماعات التي يقوم بمساعدتها ، فثقافة المجتمع هي الإطار الذي يتحرك فيه الأخصائي ، وعدم معرفة الأخصائي لثقافة المجتمع قد يؤدي إلى وجود التوتر والصراع والقلق والنزاعات بين أعضاء هذه الجماعات مما يؤثر على تماسكها وقد يؤدي إلى تفككها .

والأخصائي الاجتماعي عند عمله مع الجماعات يجب أن يأخذ في اعتباره مراعاة القيم والمعتقدات والتقاليد السائدة في المجتمع ، لأن هذه الاعتبارات هي التي تؤثر في سلوك الأفراد والجماعات وتعتبر أساسا لتفاعل الجماعات ، كما أنها تؤثر في البرامج والأنشطة التي تقدم للأفراد والجماعات ، كما أنها تعتبر عاملا مساعدا في إحداث التغيير الاجتماعي والثقافي المرغوب فيه لتقدم ونمو المجتمع .

وعلى ذلك فإن الأخصائى الاجتماعى يجب أن يقوم بدراسة ثقافة المجتمع وتقاليده والالتزام بها عند عمله مع الجماعات المتعددة التى يعمل معها (٦٣) .

١٤- مبدأ توجيه الضبط الاجتماعى للجماعة :

إن التغير لا يفرض على الجماعة من الخارج ، بمعنى أن العوامل الخارجية لا تقوم بتغيير الجماعة ، وما هى إلا مثيرات فقط - تتغير الجماعة استجابة لها ، والعوامل الداخلية للجماعة هى التى تقوم بالدور الأكبر فى عملية التغير ، فالتغير يأتى من الداخل تحت تأثير خارجى .

وإذا أدرك الأخصائى تلك الحقيقة ، فإنه يعرف أن خبراته ومهاراته لا يمكن أن تحدث التغير المقصود فى الجماعة ، إلا إذا تمكنت تلك المهارات والخبرات من إثارة العوامل الداخلية للجماعة والتى تتضافر لإحداث التغير المقصود .

فالإثارة للتغير تأتى من الخارج ، وتستجيب العوامل الداخلية فى الجماعة لتلك الإثارة فتبدأ فى التفاعل لإحداث التغير ، ومرة أخرى تقوم العوامل الخارجية بتوجيه ذلك التغير إلى الهدف المنشود .

وإذا تمكن الأخصائى من توجيه الضبط الاجتماعى للجماعة ، فإنه بذلك يكون قد نجح فى توجيه التغير .

فالضبط الاجتماعي له أهمية كبيرة في حياة الجماعة وأفرادها ، وتحت تأثير ذلك الضبط يقوم الأعضاء بأنماط سلوكية معينة ، تتقبلها قيم وتقاليد الجماعة .

ووسيلة الأخصائي الاجتماعي لتوجيه التغير داخل الجماعة هو توجيه جهاز ضبطها الاجتماعي .

فإذا كانت ثمة جماعة عمالية غير رسمية ، قد اتخذت مقاومة السلطة داخل المصنع هدفا لها ، بدون تعقل أو مبرر ، بل حباً في مقاومة السلطة ، فإن الضبط الاجتماعي بها يوجه سلوك الأعضاء نحو هذا الهدف : " حارب السلطة ".

فالعضو الذي يحارب السلطة هو الذي ترتفع مكانته داخل الجماعة ، أما العضو الذي يجبن أمام السلطة فقد يطرد من الجماعة ، فإذا نجح الأخصائي في توجيه الضبط – بحيث لا ترفع الجماعة من مكانة المشاغبين – وتخفض من مكانة المعتدلين – فإنه يكون بذلك قد نجح في توجيه التغير نحو الاتجاه المرغوب .

إن العوامل الداخلية المتضافرة والتي تسبب التغير في الجماعة عديدة ، وتحديدها يحتاج إلى دراسة مستفيضة ، كما أن العوامل المؤثرة في الضبط الاجتماعي كثيرة ، أهمها قيم وعرف الجماعة .

وعلى الأخصائى أن يحدد بالضبط كل تلك العوامل المتفاعلة المتداخلة، ثم يقوم بتوجيه الضبط الاجتماعى حسب الاتجاه الذى يحدده فيتمكن بذلك من توجيه التغير المنشود فى الجماعة [٦٤] .

١٥- مبدأ الاتصال :

إن الاتصال يتم داخل الجماعة بين أعضائها، وبين الجماعة والخارج .

وداخل الجماعة يتفاوت معدل الاتصال بين العضو وزملائه من عضو لآخر، والقادة غالبا هم الذين يحظون بنسبة أكبر من الاتصال عن الأعضاء الآخرين ، وعلى الأخصائى الاجتماعى أن يلاحظ كيف تجرى عملية الاتصال داخل الجماعة ، ويحاول أن يساعد كل عضو على الاتصال بالآخرين ولا ينعزل عن نشاط الجماعة ، وطالما أن القادة هم الذين يقومون بعملية الاتصال أكثر من غيرهم ، فيجب على الأخصائى الاجتماعى أن يلاحظ نتائج ذلك الاتصال على الأعضاء والجماعة ، وهل تلك النتائج ضارة أو مرغوب فيها - كما أن على الأخصائى أن يتدخل فى اتصال القادة بالأعضاء بتأثيره على هؤلاء القادة فيكون دوره فى الاتصال الداخلى غير مباشر .

والجماعة تتصل بغيرها من الوحدات فى عملية الاتصال الخارجى ، وعلى الأخصائى أن يتيح للجماعة فرصة الاتصال الخارجى بالقدر الذى يحفظ وحدتها والذى يتيح لها فى نفس الوقت فرص النمو وعدم الانعزال .

وعلى ذلك تتصل الجماعة بغيرها من الجماعات وبذوى الخبرة والرأى والفنييـــن فتستفيد وتنمو ، وكلما ازداد اتصال الجماعة بوحدات أخرى تحت توجـــيه وإشـــراف الأخصائى الاجتماعى - كلما ازدادت خبرات الجماعة - وبالتالى تزداد فرص النمو [٦٥] .

١٦- مبدأ تقبل القصور الذاتى للجماعة :

إن الأخصـــائى الاجتماعى يحـــاول أن يحدث فى الجماعة تغيرات مقصودة.مرغوبا فيها - أى أن الأخصائى يحاول أن يغير الجماعة .

والجماعـــات لا تقـــبل التغـــير بسرعة - بل إن كل جماعة تحاول فى البداية أن تقاوم التغير ، وخاصية مقاومة التغير كامنة فى الأفراد والجماعات والمجتمعات - تلك الخاصية التى أطلق عليها القصور الذاتى " Inertia " .

وعلى الأخصائى الاجتماعى أن يقدر ذلك القصور الذاتى ويتقبله ، ولا يتســـرع فـــى فرض التغير على الجماعة ، بل يتمشى مع طاقة الجماعة فى تقبل التغير والتغلب على القصور الذاتى بالتدريج .

أما الأخصائى الذى يأخذه الحماس ويحاول أن يحقق نجاحا سريعا فإنه سيقابل بمقاومة شديدة قد تسد فى وجهه سبل النجاح بشكل قاطع .

فعملـــية التغـــير يجب أن تقـــنن - بحيث تأخذ الجماعـــة جرعات من التغـــير تستطيع استيعابها .

والتغير التام – شبه مستحيل – فمهما تعرضت الجماعة لعوامل التغير – ومهمـا اعتراها من تغير – فإنها ستظل محتفظة ببعض سماتها الأولى – بكميات متفاوتة – نتيجة لخاصية القصور الذاتى التى تعمل على احتفاظ الجماعة بسماتها .

ولا يجدر بالأخصائى أن يعتبر بقاء بعض خصائص الجماعة الأصلية فشلا منه ، بل عليه أن يدرك أن هذا ما هو إلا نتيجة طبيعية حتمية ، لا سبيل له إلى محوها (٦٦) .

١٧- مبدأ التقويم : The Principle of Evatuation

فى فن خدمة الجماعة ، يعتبر التقويم المستمر أمراً هاماً ، ويشترك الأخصائى والجماعة والمؤسسة فى المسئولية بما يكفل للجميع ضمان شعورهم بوفائهم نحو مسئوليتهم .

إذا افترضنا أن التقويم فى خدمة الجماعة أمر محتمل ومرغوب فيه فإننا نرى أنه هام كذلك ، والتقويم عملية تقوم على أساس من الحياد ، ولا يقصد من ورائها أى تهديد أو وعيد ، وإذا كانت الأهداف واضحة لا غموض فيها فلا شك أن الفحص الدقيق سوف يكشف لنا عن مدى نجاحنا أو فشلنا ، وهو ما يهم كل من يهمه أمر العمل فى المؤسسة .

وتقبلنا لمبدأ التقييم المستمر سوف يبين لنا آثر العناية البالغة بالسجلات والتقارير التى ندونها عن نشاط الجماعة ، فهذه السجلات هى الأدلة التى

يجب الوقوف عليها إذا ما أردنا أن نحكم حكما عادلا على مدى ما حققناه من أهداف .

وهذه أهم مبادئ خدمة الجماعة التى يستعين بها الأخصائى الاجتماعى مجتمعة أثناء ممارسته لعمله داخل الجماعة .

عاشرا : مداخل خدمة الجماعة ونماذجها :

شـــهدت الفـــترة الأخـــيرة تقدمـــا كبيـــرا ومحاولات عديـــدة لوضع مداخـــل ونمـــاذج للممارســـة المهنـــية للخدمـــة الاجتماعية ولا سيما خدمة الجماعـــــة، وتســـاعد الممارسة على توجيـــه ســـلوك الممارس أثناء قيامة بأداء دوره المهنى .

ولقـــد كثرت وتعددت هذه المداخل والنماذج ويمكن لأخصائى الجماعة أن يســـتند علـــى نموذج أو أكثر من نماذج خدمـــة الجماعة أثناء عمله مع الجماعة ، ومن أهم هذه النماذج كما لخصها كل من " بابل Pabell وروثمان Rothman " ما يلى :

١ – نموذج الأهداف الاجتماعية Social Coals Model :

يعـــتمد هـــذا الـــنموذج علـــى مفاهيم أساسية هى الوعى الاجتماعى ، والمســـئولية الاجتماعية ، وتعتمد خدمة الجماعة فى أدائها لوظائفها فى ظل هـــذا الـــنموذج على قاعدة أساسية للمعارف والمهارات الخاصة بالمواطنين وتفـــترض وجـــود انسجام بين الأداء الاجتماعى والصحة النفسية للعضو ،

وينظر إلى العضو باعتباره كائنا فى حاجة إلى الفرصة والمساعدة فى منحه إرادة جديدة تدفعه إلى الأمام نحو الآخرين فى حالة عادية وتركز على تحويل الأنانية إلى الإسهام الاجتماعى (٦٧) .

يهدف هذا النموذج إلى إكساب القيم الديمقراطية وتعلمها مع التنشئة الاجتماعية ودعم ونموه والعمل للصالح العام من خلال الجماعات (٦٨) .

ويهتم هذا النموذج بالتركيز على المشكلات داخل المجتمعات ، حيث يمارس فى المحلات ومجالس الجيرة ومجالس الخدمات المجتمعية ، وأصبح هذا النموذج يستخدم فى الوقت الحاضر فى توجيه المشكلات الاجتماعية المصاحبة لتنمية المجتمع وتقدمه (٦٩) .

والإعداد الناجح لهذا النموذج أساسه المشاركة الديمقراطية فى بداية تكوين الجماعة ، ويمارس الأخصائى دوره كممكن قضى خبرة كبيرة فى استراتيجيات العمل الاجتماعى وتكنيكاته يوفرها لأعضاء الجماعة ، وأخصائى الجماعة لا يحدد أهداف الجماعة لأنها كانت مهام الأعضاء وحدهم، ولكنه ربما يقترح استراتيجيات عمل معينة ، ومن ثم يؤدى دوره كخبير ، وتشجع أنشطة الجماعة التى يعتقد أن نتائجها تقوى وتعزز العمل المشترك ، ويساعد الأعضاء على توطيد علاقاتهم وصلاتهم مع هيئات المجتمع المختلفة ، ويعد الجماعة لمواجهة حقيقة انفصاله عنها وذلك فى المرحلة الأخيرة من حياة الجماعة الذى تتطلب منه أن يكون أمينا

فــى عــرض الحقــائق ومــا وصــلت إليها الجماعة من تقدم ونمو وخبرة لأعضائها (٧٠) .

٢ – النموذج العلاجى Remedial Model :

يــرجع الفضــل فــى صياغة هذا النموذج إلى فنتر ، وقد اعتمد فى صياغته على مفاهيم نظرية التحليل النفسى وسيكولوجية الذات ونظرية الدور الاجــتماعى ، ويهــدف هــذا النموذج إلى تعديل الســلوك الفردى وتغييره ودعمه مــن خلال الجماعة (٧١) .

كمــا يهــدف أيضــا إلى تغير السلوك الإنسانى ومساعدة الأفراد على التخفيف من حدة مشكلاتهم العاطفية والسلوكية (٧٢) .

ويركز هذا النموذج على مشاكل التوافق المتعلقة بالعلاقات الاجتماعية والشخصــية والتى يمكن علاجها من خلال الجماعة ، أى أنهم ينظرون إلى الجماعة على أنها وسيلة أو بيئة لعلاج الأعضاء بعد أن يتم تشخيص أهداف كــل عضو ، وينظر للأخصائى على أنه " أداة تغيير " ، حيث ييسر التوجيه الذاتى للجماعة (٧٣) .

كما يقوم أخصائى خدمة الجماعة بتسهيل عملية التفاعل التى تحدث بين أعضــاء الجماعــة لــيحقق التغير من أجل الفرد ، كما أنه يستخدم المعرفة والممارسة فى مساعدة الأفــراد على اكتساب إدراك الــذات ، وتحسين أداء وظائفهم الاجتماعية ، وتدعم الجماعة العضو وتشجعه على استخدام أساليب جديدة مناسبة لأداء وظائفه (٧٤) .

وفى ظل هذا النموذج تكون الأهـداف مخططة مبدئيـا ، ويهتـم هذا النموذج بالأنشطة التى تيسر بدرجـة كبيرة الاعتماد المتبادل الـذى يحدث لصـالح الأعضـاء مـع الاهتمام بفرديـة كل عضو من أعضاء الجماعة وخصائصـهم البدنـية ، وتدعـم مكانـة الأعضاء ذوى المكانات الدنيا فى الجماعة من خلال إتاحة الفرص المهمـة والمحددة والواضحة لهم ، ويستثير الأعضـاء لإبـراز طبيعة آرائهم حول المظاهر السلبية والإيجابية المرتبطة بـزيـادة درجة انغلاقهـم وأيضا باستمرار فرص المسئولية التى يعهد بها إلـى الأعضـاء ، حيث يتيح الفرصة كاملـة للأعضاء فى التخطيط وتنفيذ أنشـطة الـبرنامج مع تماسك الجماعة والاعتقـاد بشعور الجماعة بالهوية الذاتـيـة ، وفـى نهاية حيـاة الجماعة يسـاعد الأعضاء على التقييم من خـلال عرض مختصر للنقـاط الأسـاسية ومراجعتها ، وأيضا الاسـتفادة مـن فعالـية تأثـير الجماعة الخارجيـة ومسـاعدة الأعضاء فى التخطيط لمقابلة احتياجاتهم من خلال المصادر الأخـرى بعـد انحلال الجماعة (٧٥) .

وتعتمد الممارسة فى النموذج العلاجى على عدة مبادئ من أهمها :

١ - يجـب أن تقـام أهـداف علاجيـة خاصـة بكل عضو فـى جماعة العميل .

٢ - يحـاول الأخصـائى فـى تحديد أهداف الجماعة لكى تتسق مع أهداف العلاج المتنوعة التى تؤكدها فردية الأعضاء .

٣ – يســاعد الأخصائى الجماعة فى الاكتساب التدريجى للنظام ، والمعايير والقيم التى تتلاءم مع أهداف الأخصائى العلاجية .

٤ – يمهــد الأخصـــائى لبنـــاء جلســات ترضى الجماعـــة وتعتمـــد على معارف الأخصائى عن الخصائص البنائية للجماعة والعمليات التى تقع بداخلها [٧٦].

٣ – النموذج التبادلى Reciprocal Model :

تأثر هذا النموذج بكتابات " فيلبس Philips (1957) " وتطور بواسطة "شوارتز Schwartz (1961 - 1971) " و " شولمان Shulman (1992)" واعــتمد فى صياغته هــذا النمــوذج على نظريـــة الأنســاق الاجتماعيــة ونظــرية المجــــال المعرفى ، ويهدف هــذا النمـــوذج إلى التركـــيز على أهميـــة الاتصال بين الفـــرد والجماعة والمجتمع من أجـــل تحقيـــق الـــذات وتبادل المنفعة [٧٨].

حيـــث يعتـــبر هـــذا النموذج الفـــرد كائنا يتأثر ويتعـــدل من خـــلال علاقاته ، ومن ثم ينظر إليه على اعتبار أنــــه فـــرد خلاق ومؤثـــر وقـــادر علـــى التغيـــير والتأثير فى علاقاته وفى النظم الاجتماعية وأن هناك اعتمادا متبادلا بين الفرد والمجتمع [٧٩] .

ومـــن هـــنا فإن الاخصائيين فى النموذج التبادلى يركزون على تبادل المعلومات بينهم وبين غيرهم [٨٠] .

ويمكن للنموذج التبادلى أن يؤدى إلى تحديد مواقف معينة فى حياة الجماعة وتوضيحها ، والنظر إليها على أنها سلوكيات اتصالية ينطبق عليها ما ينطبق على عملية الاتصال ، وهذا يعنى أن النموذج ينظر إلى كل ما يدور فى الجماعة على أنه سلوك اتصالي .

مكونات النموذج التبادلى :-

١ - يعتمد النموذج التبادلى على عملية التفاعل التي يشترك فيها الأخصائى والأعضاء والجماعة والتى تستمر لفترة طويلة باستمرار هدف الجماعة .

٢ - يرتبط النموذج التبادلى بضرورة تحديد أنواع العلاقات التى تكونت داخل الجماعة فى إطار عملية التفاعل ، وقد تكون هذه العلاقات رسمية وغير رسمية ، ولكنها تنتج بصفة خاصة نتيجة وجود العملية التبادلية بين أعضاء الجماعة .

٣ - من المكونات الأساسية للنموذج التبادلى الأهداف الأساسية والمصلحة المشتركة لأعضاء الجماعة، حيث إن التبادلية فى خدمة الجماعة تعتبر من العمليات المؤثرة فى توجيه الأعضاء نحو تحقيق الهدف الجماعى، أو قد يؤدى الهدف الجماعى نحو توجيه العملية التبادلية من خلال الحياة الجماعية .

٤ – يرتبط النموذج التبادلى بالبرنامج الذى تمارسه الجماعة وبتوجيه الأخصائى وما يرتبط به من عمليات اتصالية مشتركة بين كل من الأعضاء والجماعة والأخصائى .

٥ – يرتبط النموذج التبادلى بالإطار التنظيمى الوظيفى الذى تتميز به الجماعة دون غيرها من الجماعات ، حيث يتم فى إطار هذا التنظيم الوظيفى تحقيق التبادلية بين الأعضاء والجماعة .

٦ – تتكون التبادلية من المهارات الاجتماعية والفنية والمهنية التى يمكن أن تستخدم فى إطار الحياة الجماعية ، فكلما كان العضو قادراً على المشاركة فى المواقف الجماعية أثر فى تفكير الأعضاء الآخرين وتأثر بهم .

٧ – ترتكز التبادلية على تحقيق الإشباعات الخاصة بالأعضاء ، ويتحقق ذلك من خلال إتاحة الفرصة لكل عضو من الأعضاء للمشاركة فى العملية التبادلية (٨١) .

هذا ويبدأ الأخصائى عمله بتحديد العناصر الهامة التى تجمع الأعضاء وتفرقهم ، وربما يقترح بدون إصرار أنشطة البرنامج حيث يؤكد " شوارتز Schwartz " أنه يجب أن تنشأ كل القواعد المتعلقة بالجماعة ، ومن وظيفة الجماعة ومن السلطة الشخصية ، ويلجأ الأخصائى فى أدائه لدوره إلى تكنيكات التوضيح والمواجهة والمقارنة مع تركيز اهتمامه على مشاكل معينة

سببها الحالة متعلق بالجماعة ، ومن خلال ما تقدمه الجماعة من أفكار وحقائق ومفاهيم يساعدهم الأخصائى على إدراك كيفية المحافظة على ما يقرره من أهداف [٨٢] .

هذا ويقترح ثلاث قواعد أساسية لعمل الأخصائى فى النموذج التبادلى وهى :

١ - يساعد الأخصائى الجماعة على أن تقوى أهدافها من خلال التفكير فيما هو عام وما ينشده الأعضاء .

٢ - يؤدى الأخصائى دوره من خلال وضوحه مع الجماعة فيما يريدونه منه لكى يتيسر إعطاؤه والتى يمكن أن تعقد من خلال اتفاق تعاقدى واضح .

٣ - يقوم الأخصائى بمهمة الحفاظ على تركيز العمل عنده ضد محاولة الاعتداء أو التخريب ويكون دور الأخصائى فى هذا النموذج بمثابة الوسيط الذى يقرب ويجمع نسق الاحتياجات فى الجماعة [٨٣] .

٤ - النموذج التفاعلى Interactional Model :

أسهم فى صياغة هذا النموذج " شوارتز Schwartz (1977) " ويعتمد هذا النموذج فى صياغته على نظرية العلاقات الاجتماعية ن ونظرية الاتصال الاجتماعى والنظرية السلوكية ، ويهدف هذا النموذج إلى التركيز على استخدام العملية الجماعية وطبيعة العلاقات وأهمية التفاعل بين أعضاء الجماعة [٨٤] .

ويمكـــن تعريف طريقة العمل مع الجماعات من وجهة النظر التفاعلية علـــى أنهـــا " طريقـــة يمكن للأخصائى بواسطتها العمـــل مع الجماعة لكى تقـــوم بوظائفها بطريقة يسهم فيها التفاعل الجماعى وأنشطة البرنامج لتحقيق نمـــو الفـــرد ، وكذلك الأهداف الاجتماعية المبتغاه ، ويهدف الأخصائى إلى التأثـــير فـــى العملية الجماعية بحيث يتخذ القـــرارات كنتيجة لتبادل الآراء وتكاملها (٨٥).

وأوضـــح " روبـــرت فينـــتر Vinter " أن ممارسة طريقة العمل مع الجماعـــات تـــتأكد بـــالمدخل الديمقراطى الذى يقوم فى أساسه على عملية التفاعل، ثم يأخذ فى اعتباره عملية التربيـــة وأهداف التنشـــئة الاجتماعية ، ثم تحديد بؤرة التأهيل والعلاج (٨٦) .

ومن هنا ينظر النموذج التفاعلى إلى الجماعة باعتبارها نسقا يتفاعل فيه الأفـــراد ، ويشـــمل ثلاثة عناصر أساسية هى النشاط والتفاعل ، والعاطفة ، ويتـــناول هذا المدخل كل مظاهر سلوك الجماعة التى يمكن فهمها من خلال العلاقة داخل العناصر الأساسية (٨٧) .

ويـــرى " هومـــنز " أن الـــتفاعل يقصد به التأثير المتبادل بين مختلف الأجزاء ، ويتضمن التفاعل الكلمات والأشكال الأخرى من الاتصال الرمزى، وبمعـــنى آخـــر يحدث التفاعل إذا ما حدث نشاط لجسم الفاعل ، وتتمثل فى مشاعر الحزن والسعادة وغيرها وتكمن فيما يقوله أو يفعله الناس (٨٨) .

وتتكون الجماعات نتيجة لعملية التفاعل الذى يتم من خلال التبادل بين أفراد لديهم دوافع واتجاهات ورغبات مشتركة إذ يكفى فى البداية دافع وهدف واحد مشترك لتكوين جماعة صغيرة ، وقد تتكون الجماعات بطرق إجبارية مفروضة لا يجمع بين أفرادها دافع أو اهتمام مشترك ، إلا أنه قد يظهر دافع أو أكثر يثير الاتصال ، ويحدث التفاعل بينهم وباستمرار تواجدهم يستمر الاتصال والتفاعل (٨٩) .

وهناك مجموعة من المسلمات التى على أساسها تمارس الخدمة الاجتماعية من وجهة النظر التفاعلية وهذه المسلمات يمكن تلخيصها فى الآتى :

١ – ضرورة توافر نشاط موجه أطرافه الثلاثة هى :

(ا) عميل (فرد – جماعة – مجتمع) .

(ب) أخصائى اجتماعى .

(ج) مؤسسة من مؤسسات الرعاية الاجتماعية .

٢ – وجود مشكلة يشعر بها عميل وتكون لديه الرغبة فى مواجهتها وحلها .

٣ – أن تتم عملية مساعدة العميل على مواجهة مشكلته وحلها على أساس فكرة الاستثمار والتوظيف الكامل للعلاقة التفاعلية التى تقوم بين المؤسسة من خلال المهنيين العاملين فيها من ناحية والعميل المهتم بالمشكلة والتى توجه إليه الجهود كلها من ناحية أخرى .

٤ – أن عملية المساعدة ترتكز على محورين أساسيين هما :

(أ) جهاز يتم خلاله الفعل أو العمل الاجتماعى Action System .

(ب) فرد أو مجموعة من الأفراد يهتمون بمشكلة ويتفاعلون لمواجهتها وحلها معاً [٩٠] .

ويتطلب العمل مع الجماع من وجهة النظر التفاعلية مراعاة ما يأتى :

١ – ضرورة وجود مشكلة أو هدف يراد تحقيقه .

٢ – توافر إجماع Consensus حول أهمية الهدف وضرورة تحقيقه .

٣ – أن يتمكن عضو الجماعة من تحقيق ذاته والمشاركة الفعالة فى العملية الجماعية من خلال النشاط الجماعى .

٤ – إن عملية المساعدة ليست عملية مهنية فحسب يقوم بها إخصائيو العمل مع الجماعات بقدر ما هو نشاط تبادلى تفاعلى ومشاركة فعالة لأعضاء الجماعـــة .

٥ – ضـــرورة تقديـــر معـــارف كـــل عضو من أعضاء الجماعة وخبراته ومهاراتـــه والتأكيد على أهمية أثر تبادل الآراء والخبرات والمهارات وتكـــامل الأنشـــطة والجهـــود عند صنع القرارات المرتبطة بمواجهة المشكلات وحلها .

٦ – إن تحقـــيق نمو الفرد والأهداف الاجتماعية للجماعة لا يحدث عادة فى خطوة واحدة ولكن يحدث على مراحل متتابعة .

٧ – إن طبيعة العلاقة ونوعها وقوتها بين أعضاء الجماعة من ناحية وأخصائي العمل مع الجماعة من ناحية أخرى تعتبر متغيرات أساسية من حيث تأثيرها على النشاط التبادلي التفاعلي .

٨ – إن العمل مع الجماعة يتم باعتبار الجماعة نسقاً يقوم على العلاقة المشتركة بين الأخصائي وعميله ، وأن هذا النسق يجب أن نعتبره عند التعامل نسقاً متكاملاً من النسق أو الأنساق الأكبر منه ، ويجب العمل على دعم العلاقة بين الجماعة والأنساق الأخرى .

٩ – تنسيق أنشطة الجماعة وتكاملها مع أنشطة الجماعات الأخرى في نفس المؤسسة وتكامل أنشطة المؤسسة مع أنشطة المؤسسات الأخرى الموجودة في المجتمع المحلي .

١٠– إن مدى كفاءة قيام أخصائي الجماعة بدوره وتوظيف معارفه ومهاراته يرتبط بأربعة متطلبات أو متغيرات هي :

(أ) طبيعة مستوى الإعداد المهني ونوعه ومستواه .

(ب) طبيعة بداية عمله مع الجماعة وطريقها .

(ج) طبيعة المسئوليات الرئيسية التي تسند إليه .

(د) الإنجازات التي تتحقق نتيجة لعمله مع الجماعة ومستواها من حيث الكم والكيف ، وكذلك من حيث الأساليب التي أتبعت في تحقيقها [٩١] .

٥ - المدخل التنموى Development Model :

أسهم فى صياغة هذا النموذج كل من " تروب Tropp وجرجس كويل Crace وولسون ورايلاند Wilson and Ryland وهيلين وفيلبس Helen and Phlips وولـيام شـوارتز Wiliam Schwarts "حيث يركز المدخل التنموى على الأداء الاجتماعى أكثر من الناحية المرضية أو اللاسواء ، كما يهتم بتحقيق الذات أكثر من الناحية العلاجية ، ويرى المدخل التنموى الأفراد أشخاصاً يمكن استثارة قدراتهـم الكامنة وطاقاتهـم ليحققوا درجة مناسبة من فهـم الـنفس وتحقـيق الـذات ، وكذلك فهم الآخرين والتفاعـل معهـم ، والإحساس بالمواقف الاجتماعية داخل الجماعـة والقيـام بالعمل الاجتماعى عن طريق الجماعة ، كما أن المدخل التنموى يحدد مجموعة الأغراض التى تهـدف إليها الخبرات الجماعية ، والتى تتضمن تحرير الفـرد من مشاعره الـتى تعـوق أداءه الاجتماعى كالغضب والخوف والشعور بالذنب ، وتنمية نقـــط القوة عنده ، والعمل على ظهور ما عنده من قوى كامنة ، وذلك عن طـريق الشعور بالانتماء إلى الجماعة ، وكل هـذا يؤدى إلى احـترام الفرد لذاتـــه، هــذا بالإضافة إلى أن وجــود الفـرد فى الجماعة يتيـح الفرصة لـــه بـــأن يــرى أشخاصاً آخرين يمرون بمواقف شـبه المواقف التى يمر هـــو بهــا ، وكيف يتصرفون فيهــا ، فيتعلم منهــم ويصبح قــادراً على تقويـم سـلوكه فى المواقف المختلفـة ، وهــذا يؤدى إلى نمــوه وزيـــادة أدائـــه الاجتماعى (٩٢) .

هذا ويركز الاتجاه التنموى على الأداء الاجتماعى للأفراد مرتكزا على مبادئ أساسية هى :

١ - تهتم الخدمة الاجتماعية بالأداء الاجتماعى على المستوى العلاجى والوقائى والإنمائى .

٢ - يمكن ملاحظة سلوك الأفراد ومقارنته بالواجبات المتعارف عليها .

٣ - يحاول الفرد باستمرار السيطرة على أدائه الاجتماعى رغبة فى التوفيق بين علاقاته وواجباته ويكون ذلك بدرجات متفاوتة .

٤ - عناصر سلوك الأداء الاجتماعى هى .

- كفاءة القيام بالواجب .
- المسئولية تجاه الآخرين .
- إشباع احتياجات الذات [٩٣] .

ويستهدف المدخل التنموى الأمور الآتية :

١ - التخلص من المشاعر السلبية المعوقة للأداء السليم .

٢ - تدعيم قوى الذات لزيادة الثقة بها والتقدير لها .

٣ - مساعدة الفرد على إدراك الواقع بموضوعية .

٤ - مساعدة الفرد على تقييم ذاته بموضوعية [٩٤] .

ويقـــوم الأخصـــائى مـــن خلال المدخل التنموى بمساعدة الأفراد لكى تخدموا قدراتهم فى زيادة أدائهم الاجتماعى من خلال خبراتهم الجماعية ، ذلـــك مســـاعدة الجماعـــات لـــتحمل مسئولياتهم وتقوم بوظائفها وتحقيق راضها .

وتتركز مســـاعدة الأخصائى فـــى هـــذا المدخل على مجالات ثـــلاث .

- تحقـــيق هدف الجماعة ، حيث يعمل الأخصائى مع الجماعة لمساعدتها على تحقيق أهدافها وذلك عن طريق :

  (أ) زيادة فاعلية الجماعة .

  (ب) حـــيوية الجماعـــة : مســـاعدة الجماعـــة على تنمية قدراتها على الاستجابة البنائية للمواقف المختلفة التى يمر بها .

  (ج) المســـئولية الجماعـــية : مســـاعدة الجماعة على تحمل مسئولياتها والوفاء بالتزاماتها إزاء الأعضاء والمؤسسة والمجتمع .

- العلاقـــات بيـــن الأعضـــاء : عندما يرتبط الأعضاء مع بعضهم داخل الجماعـــة لتحقـــيق هدف مشترك فإنهم يشتركون فى نوع من التفاعل الأدائـــى Instrumental interaction وقد يتفقون أو يختلفون داخل الجماعـــة ويكـــون ذلـــك علـــى شكل مواقف كالعدوان أو الانسحاب الاجتماعى واللوم .

لذا يجب على الأخصائى عندما تتعارض التفاعلات المعبرة مع تحقيق هدف الجماعة ، أن يقوم بتبصير الجماعة بما يقوم به الأعضاء ونتيجة لذلك يعدل البعض من أدائه ويقبل البعض الآخر أداء الآخرين ، ويصبح الأعضاء أكــثر إيجابــية نحو تحقيق هدف الجماعة ، أما إذا كانت التفاعلات المعبرة لأعضاء الجماعة إيجابية تعمل على تحقيق الهدف فيجب على الأخصائى أن يقــوم بتوضيح ذلك للأعضاء حتى يزيد تعاونهم وإسهامهم فى تحقيق هدف الجماعة .

٣ – تحقــيق الذات : ويعنى ذلك أنه يجب على الأخصائى أن يستثمر نشاط الجماعــة لإيجاد الوسط الاجتماعى الصالح الذى يتمكن فيه كل عضو من تحقيق ذاته ويزيد أداؤه الاجتماعى (٩٥) .

مــن هنا يرى أصحاب هذا المدخل أن أى جماعة تساعد الأفراد على حــل مشــكلاتهم تسمى جماعة علاجية ، يطلقون على هذه المساعدة مفهوم العلاج الجماعى Croup Therapy .

٦ – المدخل التنظيمى البيئى : Organizational Environmental

أســهم فى صياغة هذا النموذج كل من " جلوسر Glosswr وجرافين Garvin . (1977) " ويمــثل هــذا الــنموذج وجهــة نظر جامعة متشجين Michigan University ويرتكز هذا المدخل على جانبين أساسيين هما :

١ – أن البيئة الاجتماعية تعتبر مصدراً أساسياً للأنماط السلوكية للفرد ، كما أنها تعتبر أداة لتعديل هذا السلوك .

٢ – يمكن للفرد مع غيره من الأفراد أن يلعب دوراً فعالاً فى البيئة واستغلالها استغلالاً بناء أو تغييرها بغرض مقابلة حاجاته ، ومن هنا يركز هذا المدخل على استخدام البيئة لتغيير الأفراد [٩٦] .

ويركز " جيرمان Germin " أن هذا المدخل يوجه نحو تحسين التحولات التى تحدث بين الناس وبيئاتهم حتى تزداد قدراتهم ويمكنهم التوافق مع بيئتهم التى يعيشون فيها ويؤدون فيها وظائفهم وأدوارهم الاجتماعية ، ومن هنا يسهم هذا المدخل بالمعرفة العلمية التى تتعلق بالعلاقات الإنسانية ، والتى تتأثر بالتغييرات السريعة التى تحدث فى البيئة الاجتماعية والفيزيقية ، وتطوير البيئة التى يعيش فيها الإنسان [٩٧] .

ويشير " ماكس سبورين Max Siperin " إلى أن هذا المدخل يساعد الممارسين (المهنيين) على تكامل أهدافهم الدراسية ، ويوضح ديناميكية فهم الناس لبيئاتهم الثقافية والاجتماعية ، كذلك يفيد فى وضع استراتيجية المساعدة ، وذلك من خلال ما يوضحه للقدرات والإمكانيات المتاحة فى البيئة والتى يمكن استخدامها فى تحقيق أهداف عملية المساعدة [٩٨] .

ويعتمد هذا المدخل على مجموعة من المبادئ من أهمها :

١ – الأداء الاجتماعى .

٢ – احترام الفرد .

٣ – التدخل فى البيئة .

٤ – أولويات الخدمات .

وينظر هذا المدخل إلى الجماعة على أنها بيئة اجتماعية وأداة لتحقيق أهداف كل من الأخصائي والجماعة ، وذلك من خلال تشجيع ألوان الضغط التي تستمدها الجماعة ومحاكاة الأعضاء بعضهم للبعض الآخر ، والقواعد التي تضعها الجماعة والمعايير السائدة فيها ، وتأثير الجماعة على البيئة ، ومن هنا نرى أن الجماعة أداة حيوية لتغيير الأفراد أو الموقف الاجتماعي أو كلاهما (٩٩) .

ويتمثل دور الأخصائي في حل مشكلات الأعضاء وتحقيق أهدافهم وزيادة أدائهم الاجتماعي ، حيث يقوم الأخصائي باختيار الأعضاء ، وتكوين الجماعة ، ويتفاعل مع الأعضاء بطريقة مباشرة لتعديل سلوكهم أو يتفاعل بطريقة غير مباشرة ليعدل من ظروف الجماعة ومواقفها ، أو يتدخل في البيئة خارج الجماعة بطريقة تعمل على مساعدة أعضاء الجماعة ككل ، كما أنه يقوم بالتنسيق بين الجهود المتبادلة بين الفرد والجماعة وما تحدثه البيئة الخارجية من تأثير على الجماعة وأعضائها (١٠٠) .

وعموماً ينظر هذا النموذج إلى الجماعة على أنها بيئة اجتماعية ووسيلة وأطر يحقق فيه كل من الأخصائي والجماعة أهدافها من خلال :

١ – أساليب الضبط التي تستخدمها الجماعة .

٢ – تحقيق قدر من التجانس بين أعضاء الجماعة .

٣ – بعض القواعد والمعايير التى يتفق عليها الأعضاء .

٤ – قيام الجماعة بمساعدة الأخصائى بعمليات التأثير بالبيئة الخارجية والتأثر بها .

٥ – جهود الأخصائى لكى يدعم قدرات الأعضاء للتعاون من أجل تحقيق أهدافهم (١٠١) .

٧ – المدخل الوقائى والتأهيلى لطريقة العمل مع الجماعات :

ينظر المدخل الوقائى والتأهيلى لطريقة العمل مع الجماعات على أنها أسلوب لخدمة الأعضاء من خلال الجماعات التى يتوفر فيها علاقة الوجه للوجه بهدف إحداث التغيير المرغوب فيه من خلال مشاركة الأعضاء فى أنشطة الجماعة .

كذلك يعمل هذا المدخل على إحداث التغيير الفعال ، والتقليل من الصعوبات التى تواجه الأعضاء المعاقين على أداء وظائفهم الاجتماعية وأدوارهم (١٠٢) .

ويهدف المدخل التأهيلى إلى إحداث تغييرات فى الأعضاء للتخفيف من أثر الإعاقة ، وتحسين وظائف الأعضاء وقدراتهم ليتمكنوا من أداء أدوارهم الاجتماعية بصورة أكثر إيجابية (١٠٣) .

أمـــا المدخـــل الوقائى فيهدف إلى مساعدة الناس على إنجاز أهدافهم ، ومواجهة الضغوط الاجتماعيـــة التى تعترضهم لتحقيـــق التكيف ، ومقاومة الانحراف ، وتتم عمليـــات التأهيل والوقايـــة من خلال الجماعـــات ، وذلك عـــن طـــريق تفـــاعلات الوجه للوجه التى تحدث داخـــل الجماعة الصغيرة ويســـتمر هـــذا الـــتفاعل لإحـــداث التغيير المرغوب فى الأفـــراد أعضاء الجماعات (١٠٤) .

- **تعقيب على مداخل طريقة العمل مع الجماعات ونماذجه :**

مـــن خـــلال العـــرض الســـابق نجد تعـــدد وتنوع مداخـــل ونماذج طـــريقـــة العمل مع الجماعات ، وكل هذه المداخل تحاول مساعدة الأعضاء مـــن خلال الجماعات المتعددة وعمل الجماعات مع بعضها لتحقيـــق هدف المجتمع ككل .

فـــبعض هـــذه المداخل يركز على توجيه المشكلات المصاحبة لتنمية المجتمع وتقدمه ، ويعمل على إكساب القيم الديمقراطية وتعليمها ، وهذا من خلال نموذج الأهداف الاجتماعية ، وبعضها يهدف إلى تعديل السلوك الفردى وتغيـــيره ودعمـــه مـــن خلال الجماعة ويركز على مشاكل التوافق المتعلقة بالعلاقات الاجتماعية والشخصية ، والتى يمكن حلها من خلال الجماعة ، أى أنهـــم يـــنظرون للجماعة على أنها بيئة لعلاج الأفراد ، وهذا النموذج يسمى النموذج العلاجى .

وبعضها أيضا يهدف إلى إيجاد اتصال بين الفرد والجماعة والمجتمع ، ذلك من أجل تحقيق ذات الفرد ، وتبادل المنفعة بينه وبين الجماعة المجتمع ، ويركز هذا النموذج على عملية التبادل ، والتفاعل التى تحدث ما بين الفرد والجماعة والمجتمع ويسمى النموذج التبادلى ، والبعض الآخر يهدف إلى التركيز على استخدام العملية الجماعية وطبيعة العلاقات التى توجد بين الأفراد والجماعة وأهمية التفاعل الذى يحدث بين أعضاء الجماعة، حيث يتفاعل أعضاء الجماعة مع بعضهم البعض من أجل تحقيق الأهداف المشتركة ويسمى هذا بالنموذج التفاعلى .

كما تستخدم طريقة العمل مع الجماعات ، أحد المداخل التى يركز على الأداء الاجتماعى أكثر من الناحية المرضية أو اللاسواء ، كما أنه يهتم بتحقيق الذات أكثر من الناحية العلاجية ، كما يرى هذا المدخل أن الأفراد عندما يكونون فى جماعة واحدة وتتشابه ظروفهم مثل الأطفال المعاقين سمعيا) ولهم سمات واحدة ، فإن ذلك يساعدهم على حل مشكلاتهم وسرعة التخفيف منها ، ويسمى ذلك بالمدخل التنموى .

وهناك بعض المداخل التى تركز على البيئة الاجتماعية باعتبارها أداة رئيسية لتعديل سلوك الأفراد ، حيث تلعب البيئة دوراً هاماً فى تعديل سلوك الأعضاء وتغييرها ، ويسمى ذلك بالمدخل التنظيمى البيئى .

وأخـــيرا يوجـــد المدخل الوقائى الذى يهدف إلى إحداث التغير الفعال للأعضـــاء ولا ســـيما الأعضاء المعاقين ، وذلك من خلال الجماعات التى يتوفر فيها علاقة الوجه للوجه .

وهـــذه هـــى أهـــم النماذج والمداخل التى تستخدمها طريقة العمل مع الجماعات .

حادى عشر : تكامل طرق الخدمة الاجتماعية :

مـــنذ اللحظة الأولى التى يولد فيها الفرد نجد أنه يعيش داخل جماعة ، فكـــل فـــرد يولد داخل الأسرة له صفاته الخاصة الجسمية والعقلية والنفسية والاجتماعـــية ، ولا يتفق فردان مع بعضهم ، حيث توجد فروق فردية تميز كل فرد عن الآخر ، نجد أن هذا الفرد ينشأ داخل جماعة الأسرة ويتعلم منها القيم الاجتماعية والمثل والتقاليد والعادات من خلال عملية التنشئة الاجتماعية Socialization .

كمـــا أن الفرد ينضم إلى أكثر من جماعة فى المجتمع ، فهناك جماعة النادى ، وجماعة الأصدقاء ، وجماعة المدرسة ... إلخ ، والفرد يتعامل مع كـــل هذه الجماعات ، كما أن الفرد لا يعيش بمعزل عن المجتمع فهو يتأثر بالمجـــتمع وبكل أحداثه وتاريخه ويؤثر فيه ، كما يتأثر الفرد بثقافة المجتمع وتقالـــيده وقيمه ، لذا فهناك علاقة ارتباطية قوية بين الفرد والجماعات التى ينتمى إليها والمجتمع .

وهنا فمهنة الخدمة الاجتماعية مهنة إنسانية تتعامل مع الفرد من خلال (خدمة الفرد) ومع الجماعات من خلال (خدمة الجماعة) ومع المجتمع من خلال (طريقة تنظيم المجتمع)، وهذه الطرق الثلاثة ليس بمعزل عن بعضها ولكنها مترابطة مع بعضها ومتماسكة وتؤدى غرض واضح وهو مساعدة الأفراد والجماعات والمجتمعات.

فطرق الخدمة الاجتماعية كأعضاء فى جسم واحد، ولا شك أن فلسفة ومبادئ هذه الأعضاء مرتبطة إن لم تكن هى فلسفة ومبادئ هذا الجسم، أى أن فلسفة طرق الخدمة الاجتماعية والمبادئ التى تراعى عند استخدامها هى فلسفة ومبادئ الخدمة الاجتماعية نفسها، هذه الفلسفة التى تقوم على الأسلوب الديمقراطى الذى يعتمد على الإيمان الكامل والعميق بقيمة الإنسان واحترام فروقه الفردية، وحرية إرادته، وما يختاره لنفسه، وحقه فى أن ينتقى ويختار ما يريد أن يؤديه مع احترام حقوق الآخرين من الناس وإمكانيات المجتمع الذى يعيش فيه. كما أن الخدمة الاجتماعية وما تشمله من طرق تهدف إلى تسهيل عملية التكيف الاجتماعى للأفراد عن طريق تنمية واستغلال العلاقات الاجتماعية والإنشائية التى بواسطتها يوفون ويحققون بكفاية وجدارة مسئولياتهم الاجتماعية، أى أن طرق الخدمة الاجتماعية لا تختلف من حيث الأساس وهو سعادة ورفاهية الناس وإيجاد علاقات طيبة مرضية بينهم، ولو أنهم يختلفون من حيث الوظيفة التى يؤدونها سواء تعاملنا معهم على أساس العلاقات الفردية كما فى خدمة الفرد، أم تعاملنا معهم

على أساس استخدام الخبرات الجماعية لمساعدتهم كما فى خدمة الجماعة، أم تعاملنا مع المجتمع كوحدة واحدة كما فى تنظيم وتنسيق المجتمع .

والمبادئ التى تستخدمها طرق الخدمة الاجتماعية جميعها بوجه عام واحدة كما سبقت الإشارة إلى ذلك ، فجميعها تنظر إلى العميل كوحدة واحدة أو ككل لا يتجزأ سواء أكان فردا أم جماعة أم مجتمعا ، وتقدم له الخدمة على أساس من الدراسة والعلاقة التى يجب أن تقوم وتنمو بين الأخصائى والعميل ، والتى على أساسها يتقبل الأخصائى العميل – فردا أو جماعة أو مجتمعا – كما هو ، ويبدأ العمل معه حيث هو ، وأن الهدف العام هو نمو العميل ومساعدته لإيجاد علاقات طيبة ومرضية بين الأفراد والجماعات ، وذلك على أساس ديمقراطى ، وأن للعميل الحرية فى قبول أو رفض خدمات المؤسسة والأخصائى ، أى أن له حق تقرير ما يرى تقريره ، ولا تفرض عليه خطط أو برامج معينة .

هذا ، ونرى أن الأخصائيين الاجتماعيين يعملون مع الأفراد والجماعات بدرجات مختلفة ، وذلك حسب الظروف التى يعمل فيها هؤلاء الأخصائيون وعلاقاتهم بخدمة الأفراد والجماعات .

وأخصائى خدمة الفرد لا يتصل فقط بالأفراد عن طريق المقابلات ذات العلاقات المباشرة بل يتصل أيضا بالأسر والجماعات فى المستشفيات وغيرها من الجماعات ذات الأهمية للأفراد الذين يسعى لخدمتهم ،

وكذلـــك قـــد يقوم أخصائى خدمـــة الفـــرد بتمثيل مؤســـسته والاشتراك فى مجـــالس واتحـــادات المؤسسات الموجودة فى المجتمع ، ويتحمل مسئوليات العمـــل فـــى الجماعـــات واللجان المختلفة ، مستخدما معلوماته فى الخدمة الاجتماعـــية ومبادئها ، وهنا يجب أن ندرك أنـــه لم يصبح أخصائى جماعة أو مجتمع .

وأخصـــائى الجماعـــة يعمل مع الأفراد كما يعمل مع الجماعات ، فهو يقابل الأعضاء الجدد عند حضورهم للمؤسسة أول مرة لكى يعرف رغباتهم ويساعدهم على اختيار أوجه النشاط التى يريدون ممارستها ، كما قد يعرف شيئا عن علاقاتهم فى الأسرة وفى المدرسة وبعض المعلومات الأخرى التى قـــد تســـاعده على خدمتهم ومساعدتهم فى المستقبل ، كذلك يقابل الأخصائى الـــتى قـــد تســـاعده علـــى خدمـــتهم ومساعدتهم فى المستقبل . كذلك يقابل الأخصـــائى الأعضـــاء غير المرتاحين فى الجماعة ، ويناقشهم فى الأسباب الداعية لذلك ، وما يمكن عمله لراحتهم ، كما يقابل أيضا الموظفين المنتجين فـــى الجماعـــة ، ليساعدهم ويعلمهم تأدية وظائفهم على وجه سليم ، كما أن بعض الأفراد قد يكون سلوكهم مقلقا لبعض أعضاء الجماعة ، أو خطرا على كـــيان الجماعـــة كلهـــا ، فيجـــتمع بهـــم الأخصائى – كل فرد على حده – لمساعدتهم على تعديل سلوكهم ، وهنا يجب أن نعرف أن أخصائى الجماعة فى كل هذه المواقف لم يصبح أخصائى خدمة فرد ، بل هو يستعمل معلوماته

ومهاراتــه فى الخدمة الاجتماعية بصفة عامة فى معاملاته مع الأفراد وذلك لخدمة الجماعة وأعضائها .

وأخصــائى تنســيق المجتمع يعمل أيضا مع الأفراد والجماعات لجمع المعلومــات وإثــارة اهــتمام الأفــراد والجماعات عن المشكلات المختلفة بالمجــتمع والمــوارد الــتى يمكــن بها حل هــذه المشكلات وكذلك تنسيق الخدمات ، وذلك عن طريق المقابلات مع الأشخاص ذوى النفــوذ فى الحى كأعضــاء مجلس الشعب أو المدرسين أو الأخصائيين الاجتماعيين .. إلخ ، وكذلك الملاحظة Observation كملاحظة جماعة من الأطفال فى نادى، أو شبان فى مصنع، لمعرفة حالتهم الصحية مثلا ، وكذلك الاستماع ، وذلك فى بعــض الاجتماعات العامة لدراسة بعض المشكلات فى المجتمع ومناقشتها ، وكذلــك عمــل اجــتماعات مــع بعــض الجماعات لدراسة ومناقشة بعض الموضــوعات الخاصــة بهم ، وهنا أيضا لم يصبح أخصائى خدمة المجتمع أخصــائى خدمــة فــرد أو أخصائى خدمة جماعة بل هو يستعمل معلوماته ومهاراتــه فى الخدمة الاجتماعية عامة فى معاملاته مع الأفراد والجماعات وذلك لخدمة المجتمع .

والخلاصة أن طرق الخدمة الاجتماعية مرتبطة ببعضها ارتباطا وثيقا وأن الاخــتلاف بينها هو من ناحية الوظيفة التى تؤديها كل منها كما سبقت الإشارة إلى ذلك [١٠٥] .

ثانى عشر : عناصر ممارسة طريقة العمل مع الجماعات [١٠٥] :

تتضمن الممارسة بطريقة العمل مع الجماعات ثلاثة مستويات رئيسية نشير إليها فى التالى :

(أ) مستوى الأخصائى الممارس للعمل مع الجماعات بصورة مباشرة .

(ب) مستوى المشرف الذى يوجه أخصائى العمل مع الجماعات .

(ج) مستوى الإدارة الذى يقوم بإدارة المؤسسات أو المخطط أو رسم السياسة لممارسات طريقة العمل مع الجماعات .

وتستند الممارسات المباشرة مع الجماعات على أربعة عناصر أساسية هى :

(أ) الجماعة وأعضاؤها .

(ب) أخصائى الجماعة .

(ج) مؤسسة العمل مع الجماعات .

(د) البيئة والمجتمع الذى تنتمى إليه الجماعة .

وفيما يلى تحديد موجز لمعالم كل من هذه العناصر :

أولا : الجماعة وأعضاؤها :

تعتبر الجماعة الصغيرة وحدة العمل الأساسية فى طريقة العمل مع الجماعات ، فالفرد غالباً ينتمى إلى عديد من الجماعات ، فهو ينتمى بحكم

الواقع إلى جماعة الأسرة والجماعة الدينية وجماعة العمل وجماعة المدرسة، وهو يمكن أن يكون عضوا فى جماعات أخرى كالنقابة أو الرابطة أو النادى أو الجيرة وما إلى ذلك من الجماعات ، وتتعدد الأدوار الاجتماعية التي يقوم بهـا الفرد داخل هذه الجماعات بحسب نوعها وطبيعتها كأب أو كموظف أو كصاحب عمل .

ولكـل جماعة خصائص معينـة لعضويتها ، والجماعة التلقائية قد لا تحدد هذه الشروط فى كلمات أو عبارات ، لا أن العضو يعلم أنه ينتمى إلى الجماعـة ويلـتزم بالشـروط التى تمنحه العضوية ، كما يعلم أن العضوية تفـرض علـيه أنواعـا معينة من السلوك والتصرفات ، والاستجابات نحو المواقف التى تهتم بها الجماعة .

ثانيا : أخصائى الجماعة :

وهـو أساسـا أعد للعمل مع الجماعات ، ودرب تدريبا نظريا وعمليا وتطبـيقا عـن طـريق الدراسات النظرية والممارسات العملية والتطبيقية ، وعادة يتطرق إلى الذهن عند ذكر أخصائى العمل مع الجماعات ، الأخصائى الميدانى الذى يعمل بصورة مباشرة مع الجماعات ، والواقع أن هذا المستوى مـن الخدمـة هـو القـاعدة الأساسية للعمل ، ويمارس أخصائى العمل مع الجماعات فنياته ومهاراته فى الجماعات المختلفة التى يعمل معها وجهاً لوجه وبشكل مباشر .

أمـا المفهوم الأشمل بالنسبة لأخصائى العمل مع الجماعات فإنه يعنى مخـتلف مسـتوياته المهنـية ، فبالإضـافة إلى مستوى العمل المباشر على الجماعـات هناك تسهيلات أخرى للممارسة كمستوى الأخصائى المشرف أو المدير أو المخطط أو واضع السياسة ، ولكل من هذه المستويات أدوار عمل تـتفق وطبيعة وظائفها مما يتطلب قدراً متوافقاً من المعرفة المهنية والخبرة الميدانية .

ثالثا : مؤسسة العمل مع الجماعات :

وتعتـبر المؤسسـة إحـدى العناصـر الأساسية للعمل مع الجماعات باعتـبارها حلقة الاتصال بين الجماعات والمجتمع . وهناك مؤسسات أولية للصـبيان وللشباب وبيوت الجوار والمراكز الاجتماعية والجمعيات المختلفة والأنديـة تعمـل علـى تحقيق أهداف الطريقة بشكل مباشر ، كما أن هناك مؤسسـات ثانويـة تسـتخدم طـريقة العمل مع الجماعات لتحقيق وظائفها الأساسـية أو المتخصصـة كـالمدارس والمصـانع والمستشفيات وغيرها، ولمؤسسـة العمـل مع الجماعات الأولية تنظيماتها وإدارتها التى تتضح فى قوانيـنها ولوائحها ، ويجدر الإشارة هنا إلى أن طريقة العمل مع الجماعات تمارس أيضا مع الجماعات خارج مؤسسات العمل مع الجماعات كما يحدث بالنسـبة لجماعـات الشباب التى لا تنتمى إلى أندية أو مراكز والتى تمارس أنشطتها فى الشوارع أو الأحياء. بل يخصص فى بعض المؤسسات أخصائى يعمل مع جماعات البيئة المحلية أينما توجد أو تنتقل من مكان إلى آخر .

وهــناك مؤسســات حكومية أخرى أهلية تعمل مع الجماعات ، وتهتم المجتمعات الديمقراطية بالمؤسسات الأهلية التى تعمل مع الجماعات باعتبار أن هــذه المؤسســات يدعمهــا المواطــنون ويشاركون فى خدماتها وتوجيه خططها .

وتخــدم مؤسسات العمل مع الجماعات فئات من الأطفال ، والصبيان ، والشــباب ، والناضــجين ، وكبار السن كما تمتد جهود المجتمعات الريفية والحضــرية والــبدوية وغيرها . كما تركز الطريقة على أنواع محددة من المؤسسات لكل فيها وظائفها كمؤسسات الإقلال من الإنحراف – ومؤسسات التنشــئة الاجتماعــية – ومؤسسات الضبط الاجتماعى – ومؤسسات التأهيل الاجتماعى .

رابعا : البيئة والمجتمع :

لا يمكن أن يمارس العمل مع الجماعات فى عزلة عن البيئة والمجتمع الــذى تنــتمى إليه الجماعات الإنســانية ، وإذا كان الهدف من هذه الطريقة تنمــية قدرة الفرد وخبراته فى ضوء أوضاع المجتمع ومتطلبات نموه فيعنى ذلك أن كلا من الفــرد والجماعة ملتزم بواقع المجتمع اجتماعيا واقتصاديا ، وكذلــك كــل منهما مشــاركاً فى مواجهــة أوضاع ومتطلبــات البيئــة أو المجــتمع الــذى ينــتمى إليه ، لذلك يراعى عند ممارسة طريقة العمل مع الجماعــات الــتعرف علــى احتياجات ومشكلات البيئات والمجتمعات التى تحــتوى الجماعات التى يعمل معهــا ، باعتبــار أن احتياجــات ومشكلات

أعضـــاء الجماعــات هى أصلاً انعكاسات بيئية أو مجتمعية ، إضافة إلى أن البيـئات والمجتمعات تتضمن مصادر بشرية ومادية يمكن الاستعانة بها فى الـنهوض بخطط وبرامج الجماعـات ، كذلك يصبح من المحتم أن تشارك الجماعــات وقياداتها المهنية والتطوعية فى حركة البيئات والمجتمعات التى تعيش فيها .

وسوف نتعرض إن شاء الله إلى كل عنصر من هذه العناصر بشئ من التفصيل أثناء عرض محتويات الكتاب

ثالث عشر : العلاقة بين خدمة الجماعة والترويح :

الـترويح هـو النشاط المقصود لذاته الذى يشعر بعده الإنسان بالبهجة والســرور واللذة والاستمتاع سواء مارس الإنسان هذا النشاط بمفردة أو مع جماعة، وذلك فى وقت فراغه دون ضغط أو إجبار ، وقد يكون هذا النشاط جسمى أو عقلى ، سلبى أو إيجابى . بناء أو هدام حكومى أو أهلى ، ويغلب على الترويح فى الوقت الحاضر الاهتمام بالنشاط الجسمانى ، وهذا مما دعى الكـتاب بتسـميته الترويح الجسمانى Physical Rereation والترويح فى المجـتمع له أهدافه التربوية وليس مجرد نشاط يبذل للاستمتاع وشغل أوقات الفراغ .

وقـد ارتبطـت خدمة الجماعة بالترويح فقط فى إحدى مراحل التطور المهنى للخدمة الاجتماعية بعامة وخدمة الجماعة بخاصة ، ولازال الكثير من

الـناس يظن أن الترويح والعمل مع الجماعات فى مؤسسات خدمة الجماعة شـئ واحـد ، إلا أن هذا الظن غير صحيح ، فالترويح يهتم ويتركز حول اسـتغلال وقـت الفراغ استغلالا طبياً وبطريقة مرضية ، هذا الرضا الناتج والمشـتق مـن الاشتراك فى أوجه النشاط ذات الطبيعة الترويحية ، كما أنه يمكـن عـن طـريق التوجيه السليم للأفراد والجماعات فى أثناء ممارستهم لأوجه نشاطه أن يسهم إلى حد كبير فى نموهم وتعليمهم المهارات المختلفة ، وغـرس القـيم الصالحة فيهم .. كالصدق والتعاون والمحبة.. إلخ ، أى أن للـترويح أهدافه الاجتماعية والذاتية ، أما الخدمة الاجتماعية فتختم بالرفاهية العامـة للأفـراد والجماعـات ، وخدمة الجماعة كطريقة من طرق الخدمة الاجتماعـية تهتم بزيادة الأداء الاجتماعي للأفراد والجماعات والوصول إلى الأهداف الاجتماعية المطلوبة عن طريق الخبرات الجماعية مستخدمة أوجه النشاط المختلفة التى قد يغلب عليها طابع الترويح فى بعض الأحيان .

هـذا ، ويمكـن القـبول أيضـا أن خدمة الجماعة هى طريقة يمكن استخدامها فى مجالات مختلفة من بينها المجال الترويحى .

وتـزيد خدمة الجماعة من القيمة الإيجابية والإنمائية للترويح ، ويمكن إرجاع ذلك إلى ثلاثة عوامل رئيسية :

١ - زيـادة اسـتمتاع الأفراد بالترويح ، وذلك عن طريق تحسين العلاقات الإنسانية بينهم ، ومقابلة حاجاتهم النفسية والاستفادة من مزايا الانضمام إلى الجماعات .

٢ – تعمل خدمة الجماعة على مساعدة الأشخاص الذين يعانون بعض الصعوبات التى تمنعهم من الاستمتاع بالترويح ليتمكنوا من الاستمتاع به إلى أقصى حد ممكن .

٣ – تزيد خدمة الجماعة من المزايا التى تعود على الإنسان من ممارسته للنشاط الترويحى ، ولا يقتصر ذلك على زيادة مهارته فى الموسيقى أو الرسم أو أى هواية أخرى ، بل يتعدى ذلك إلى بث روح الثقة فى الأفراد والجماعات وتحمل المسئولية الاجتماعية وتدريبهم على الأسلوب الديمقراطى والعمل على الوصول إلى الأهداف الاجتماعية بصفة عامة (١٠٧) .

رابع عشر : العلاقة بين خدمة الجماعة وخدمة الفرد :

توجد علاقة ارتباطية وثيقة بين خدمة الفرد وخدمة الجماعة ، ومما لا شك فيه أن خدمات خدمة الفرد وخدمة الجماعة ضرورية ومهمة جدا ، وهى أساسية وحيوية فى برامج الرفاهية الاجتماعية ، وترجع أهمية ذلك إلى أن كلا من النوعين من الخدمات يكمل الآخر ، بل هو لازم وضرورى له . فالفرد الذى تقوم خدمة الفرد بمساعدته غالبا ما يحتاج إلى الخبرات الجماعية وكذلك الفرد المشترك فى برامج خدمة الجماعة قد يحتاج إلى مساعدة الفرد، ويضاف إلى ذلك أن الأخصائيين المشتغلين فى كل من ميادين خدمة الفرد وميادين خدمة الجماعة يستفيدون ويتعلمون من خبرات بعضهم .

وتـرمى كـل من خدمة الفرد وخدمة الجماعة إلى خدمة الأفراد وإن اختلفت الوسائل والبرامج ، والمبادئ التى تسير عليها خدمة الجماعة تشابه إلى حد كبير المبادئ التى تسير عليها خدمة الفرد .

والـتعاون بين خدمات خدمة الفرد وخدمة الجماعة يجب أن يقوم على أسـاس الرغبة الصادقة من جانب الأخصائيين حتى يمكن تقديم أحسن خدمة ممكـنة للأفـراد والجماعات ، لذلك يجب أن يكون هناك استعداد من جانب أخصـائى خدمـة الفـرد لـيعرف نوع العمل الذى يقوم به أخصائى خدمة الجماعـة ، كما أنه يجب على أخصائى خدمة الجماعة أن يعرف نوع العمل الـذى يقـوم به أخصائى الفرد وكذلك الخدمات التى تقدمها مؤسسات خدمة الفـرد فـى المجـتمع المحلـى والشروط التى يجب توفرها للاستفادة بهذه الخدمات .

ويستطيع أخصائى خدمة الفرد أن يستعين بأخصائى خدمة الجماعة فى مقابلـة حاجـات العمـيل وإشـباع رغـباته ومساعدته على النمو النفسى والاجـتماعى عـن طريق الحياة الجماعية فى مؤسسة خدمة الجماعة التى تسـتخدم أوجـه النشاط الترويحى وشغل أوقات الفراغ فى مساعدة الأفراد والجماعات على النمو والوصول إلى الأهداف الاجتماعية المبتغاة ، كما أن أخصائى خدمة الجماعة يمكنه أن يستعين بأخصائى خدمة الفرد فى مساعدة عضـو الجماعـة علـى حـل مشكلاته التى لم يتمكن من حلها عن طريق

الجماعة. وأخصائى خدمة الفرد يمكنه أن يعمل مع أسر أعضاء الجماعة إذا ما كانوا فى حاجة إلى مساعدة بشرط أن يتفق ذلك مع سياسة ووظيفة المؤسسة التى يعمل فيها .

ولأهمية الدور الذى يقوم به أخصائى خدمة الفرد وحاجة بعض أعضاء الجماعات فى مؤسسات خدمة الجماعة إلى خدماتهم تقوم بعض مؤسسات خدمة الجماعة بتعيين أخصائى خدمة فرد غالبا ما ينحصر عمله فى النقاط الثلاث الآتية :

١ – يقوم بمساعدة أعضاء الجماعات المحتاجين لخدمات فردية ولا يمكن الأخصائى الجماعة أن يقدمها لهم .

٢ – يساعد أخصائى الجماعات بالمؤسسات على زيادة فهمهم لسلوك بعض أعضاء الجماعات المحتاجين لعناية خاصة ليكونوا أقدر على مساعدتهم ويستفيدون من البرامج والخبرات التى توفرها لهم الجماعات .

٣ – يقوم بعمل الترتيبات اللازمة بتحويل أعضاء الجماعات المحتاجين لخدمات معينة لا تتوفر فى المؤسسة التى يعملون فيها إلى المؤسسات والهيئات التى تتوفر فيها هذه الخدمات [١٠٨].

مراجع الفصل الأول

١ – عدلى سليمان : أسس ومجالات العمل مع الجماعات ، القاهرة ، مكتبة عين شمس ، بدون ، ص ٤ .

2 – **Zostrow, C. :** Social Work with Groups, Chicago Nelson Hall Publishers, 2 nd, 1991 .

٣ – ضياء الدين إبراهيم نجم : المفهومات والعناصر الأساسية فى طريقة العمل مع الجماعات ، الاسكندرية ، المكتبة الجامعية ، ٢٠٠٠ ، ص ٣٧ – ٣٨ .

٤ – صالح بن عبد الله أبو عباة ، عبد المجيد بن طاش نيازى : أساسيات ممارسة طريقة العمل مع الجماعات، الرياض ، مكتبة العبيكان، ط ١، ٢٠٠٠ ، ص ١٥ .

٥ – أحمد فوزى الصادى وآخرون : العمل مع الجماعات .. أسس وعمليات، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، ص ٣٤ .

٦ – صالح بين عبد الله أبو عباه، عبد المجيد بن طاش: مرجع سابق، ص ٢٠.

٧ – أحمد فوزى الصادى وآخرون : العمل مع الجماعات .. أسس وعمليات ، مرجع سابق ، ص ٣٥ .

8 – **Knopka, Gisele.,** Social Work: Ahelping Process, Englewood Cliffs, Prentic, hall Inc, N. J, 1972, P. 6.

9 – **Ibid,** P. 7 .

١٠ – ضياء الدين إبراهيم نجم : مرجع سابق ، ص ٤٣ .

١١- المرجع السابق : ص ٤٥ .

١٢- أحمـــد فوزى الصادى وآخرون : العمل مع الجماعات .. أسس وعمليات ، مرجع سابق ، ص ص ٣٧ ، ٣٩ .

13- **Coyle Grace :** SOcial Group work, Social work year Book, Washington D. C, American Association of Social workers, 1954, P. 480 .

14- **Balagopl, Pallasson R., Vassil Thomas, V, :** Group in Social work in Ecological Prespection, Macinillan Publishing Co, London, 1983, P. 132 .

15- **Harleigh B. Trecker, :** Group work Principles and Practice Association Press, N. Y, 1972, PP. 20 – 22 .

16- **Lander, Fried, :** Introduction to Social welfare, (2 ed), Prentic Hall, N. Y, 1961, P. 60 .

17- **Trecker, Harleigh B., :** Social Group work, Princeples and Practice, Op. Cit, P. 213 .

18- **Klin, Alan :** Effective Group work, Introduction to principle and Methods, N. Y, 1978, P. 26 .

19- **Meares, P. Washington, R. & Welsh, B., :** Social work Services in schools Englewood Cliffs, New Jersey, Prentice – Hall inc, 1986 .

20- **Garvin, C., :** Contemporary Group work, Second Edition, New Jersey, Prentice – Hall, Ine .

21- **Barker, R., :** The Social work Dictionary (2 nd0, Washington Dc : National Association of Social Workers (NAS. W) .

٢٢- محمد شمس الدين أحمد : العمل مع الجماعات فى محيط الخدمة الاجتماعية ، القاهرة ، مطبعة يوم المستشفيات ، ١٩٨٦ ، ص١٦.

٢٣- عدلى سليمان ، عبد المنعم هاشم : الجماعات بين التنشئة والتنمية ، القاهرة، مكتبة القاهرة الحديثة ، ١٩٨٣ ، ص ١٣٠ .

٢٤- أحمد فوزى الصادى وآخرون : العمل مع الجماعات .. أسس وعمليات ، مرجع سابق ، ص ٢٥ .

٢٥- عدلى سليمان : خدمة الجماعة .. مفاهيم وتطبيقات ، القاهرة ، مكتبة عين شمس ، ص ص ١٣ – ١٥ .

٢٦- السيد عبد الحميد عطية : الاتجاهات النظرية والعملية فى ممارسة خدمة الجماعة ، الاسكندرية ، المكتب الجامعى الحديث ، ١٩٩٦ ، ص ١٧٥ .

٢٧- سمير حسن منصور : طريق العمل مع الجماعات .. مفاهيم أساسية ومواقف تطبيقية ، مرجع سابق ، ص ص ٨١ ، ٨٤ .

٢٨- مارفن شو : ديناميات الجماعة الصغيرة – دراسة فى سلوك الجماعة الصغيرة ، ترجمة : مصرى حنورة ، محى الدين إسماعيل ، القاهرة ، دار المعارف ، ١٩٨٦ ، ص ص ٤٣٢ ، ٤٣٣ .

٢٩- مصطفى سويف : الأسس النفسية للتكامل الاجتماعى ، القاهرة ، دار المعارف، ط ٤ ، ١٩٨١ ، ص ٣٣٧ .

٣٠- **السـيد عبد الحميد عطية : الاتجاهات النظرية والعملية فى ممارسة خدمة** الجماعة ، مرجع سابق ، ص ص ١٧٧ ، ١٧٨ .

٣١- **سـلمى محمـود جمعـة :** المدخـل إلـى طريقة العمل مع الجماعات ، الاسكندرية، المكتب الجامعى الحديث، ١٩٩٩ ، ص ص ١٣٦، ١٣٩ .

٣٢- **محمـد شـمس الديـن أحمـد :** العمـل مع الجماعات فى محيط الخدمة الاجتماعية، مرجع سابق ، ص ٢٧ .

٣٣- **أحمد فوزى الصادى وآخرون :** العمل مع الجماعات بين النظرية والتطبيق فـى الخدمـة الاجتماعـية ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، ١٩٩٣ ، ص ٤١ .

٣٤- **محمـد سـيد فهمى :** طريقة العمل مع الجماعات بين النظرية والتطبيق ، الاسكندرية، المكتب الجامعى الحديث، الجزء الأول (المدخل) ، ٢٠٠٠ ، ص ٥٠ .

٣٥- **المرجع السابق :** ص ٥٢ .

٣٦- **محمـد شـمس الديـن أحمـد :** العمـل مع الجماعات فى محيط الخدمة الاجتماعية، مرجع سابق ، ص ٢٨ .

٣٧- **محمـد شـمس الديـن أحمـد وآخـرون :** العمل مع الجماعات .. أسس وتطبيقات، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، ١٩٩٦ ، ص ٧٠.

٣٨- عبد الحميد عبد المحسن عبد الحميد : خدمة الجماعة.. أسس وعمليات، القاهرة، دار الثقافة للنشر والتوزيع، ١٩٨٨، ص ص ١٨، ٢٢

٣٩- محمد سيد فهمى : طريقة العمل مع الجماعات بين النظرية والتطبيق ، الاسكندرية ، المكتب الجامعة الحديث ، الجزء الثالث (الممارسة والإشراف) ، ٢٠٠٠ ،ص ١٦ .

٤٠- ضياء الدين إبراهيم نجم : المفهومات والعناصر الأساسية فى طريقة العمل مع الجماعات، الاسكندرية ، المكتب الجامعة الحديث، ٢٠٠٠، ص ٧٩ .

٤١- محمد سيد فهمى : طريقة العمل مع الجماعات بين النظرية والتطبيق ، الجزء الثالث (الممارسة والإشراف)، مرجع سابق، ص ١٦ .

٤٢- محمد شمس الدين أحمد : العمل مع الجماعات فى محيط الخدمة الاجتماعية ، مرجع سابق ، ص ٢٥ .

٤٣- أحمد فوزى الصادى وآخرون : العمل مع الجماعات بين النظرية والتطبيق فى الخدمة الاجتماعية ، مرجع سابق ، ص ٣٨ .

٤٤- ضياء الدين إبراهيم نجم : المفهومات والعناصر الأساسية فى طريقة العمل مع الجماعات ، مرجع سابق ، ص ٨٠ .

٤٥- محمد شمس الدين أحمد : العمل مع الجماعات فى محيط الخدمة الاجتماعية ، مرجع سابق ، ص ٢٦ .

٤٦- محمد محمود مصطفى : خدمة الجماعة العمليات والممارسة ، القاهرة ، مكتبة عين شمس، الطبعة الثانية، ١٩٩٤، ص ص ٤٤- ٤٦ .

٤٧- أحمد فوزى الصادى وآخرون : العمل مع الجماعات بن النظرية والتطبيق فـى الخدمـة الاجتماعـية ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، ص ص ٢٧ ، ٢٨ .

٤٨- المرجع السابق : ص ص ٢٨ : ٣٠ .

٤٩- إبراهـيم بسيومى مرعى ، محمد حسين البغدادى : الجماعات فى الخدمة الاجتماعية ، الاسكندرية : المكتب الجامعة الحديث ، ١٩٨٣ ، ص ٥٨ .

٥٠- كـرم أحمـد الجـندى : مبدأ الديمقراطية وحق تقرير المصير ، دراسات وبحوث ، العدد الثالث، المجلد الخامس، جامعة حلوان، ١٩٨٢، ص ١٤٠ .

٥١- ضياء الدين إبراهيم نجم : مرجع سابق ، ص ١٢٨ .

٥٢- عدلـى سليمان : أسـس ومجالات العمل مع الجماعات ، مرجع سـابق ، ص ٤٤ .

٥٣- عـادل محمود مصطفى : خدمة الجماعة .. أسس علمية وتطبيقات عملية ، الفـيوم ، مكتبة الصفوة للنشـر والتوزيع ، ١٩٩٩، ص ص ٥٠ - ٥١ .

٥٤- المرجع السابق : ص ص ٥٥ - ٥٧ .

٥٥- المرجع السابق : ص ٤٩ .

٥٦- عدلـى سـليمان : العمل مع الجماعات .. أسس وعمليات ، مرجع سابق ، ص ٤٥ .

٥٧- عبد الحميد عبد المحسن : مرجع سابق ، ص ٢٦ .

٥٨- عدلـــى ســـليمان : العمل مع الجماعات .. أسس وعمليات ، مرجع سابق ، ص ص ٤٩ - ٥٠ .

٥٩- عدلـــى سليمان : خدمة الجماعة .. مفاهيم وتطبيقات ، مرجع سابق ، ص ص ٢٨ - ٢٩ .

٦٠- عبد الحميد عبد المحسن : مرجع سابق ، ص ٣١ .

٦١- عدلـــى سليمان : خدمة الجماعة .. مفاهيم وتطبيقات ، مرجع سابق ، ص ص ٢٥ ، ٢٦ .

٦٢- المرجع السابق : ص ٣١ .

٦٣- ضياء الدين إبراهيم نجم : مرجع سابق ، ص ١٣٨ .

٦٤- أحمـــد فـــوزى الصادى : خدمة الجماعة وقضايا المجتمع المعاصر ، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، ١٩٩٣، ص ص١١١،١١٠.

٦٥- أحمد فوزى الصادى ، محمد دسوقى حامد : أساسيات خدمة الجماعة ، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، ١٩٩٤، ص ص ٦٢، ٦٣.

٦٦- أنـــيس عـــبد الملـــك وآخرون : خدمة الجماعة ، القاهرة ، مكتبة الأنجلو المصرية ، ١٩٦٩ ، ص ١٨٨ .

٦٧- بـــدر الديـــن كمال عبده : العلاقة بين ممارسة طريقة العمل مع الجماعات وتدعيم النسق القيمى للمعوقين، رسالة دكتوراه ، غير منشورة، معهـــد العلوم الاجتماعية ، كلية الآداب ، جامعة الاسكندرية ، ١٩٩٣ ، ص ١٤٨ .

68- **Janice H. Schopler, Maeda J. Galinsky** : Group Practice overiew, in Encyclopedia of Social Work, (N. A. S. W) press, Wadhington Dc, (A), 19 th, Edition, Vol. 2, 1995, P. 1132 .

٦٩- سـلمى محمـود جمعـة : المدخـل إلـى طـريقة العمل مع الجماعات، الاسكندرية، المكتب الجامعة الحديث ، ١٩٩٩ ، ص ١٤٢ .

70- **James, K. Whiltaker, :** Models of Group Development : Implications for Social Group work practice, in Albert S. Alissi, Perspectives on Social Group work practice, The free press, Collier Macmillan Publishers, London, 1980, P. 141 .

71- **Janice H, Schopler, Maeda J. Galinsky, :** Group Practice Overview, Op, Cit, P. 1132 .

72- **Charls Zastraw, :** Introduction to Social Welfare, Social Welfare, Social problems, Services, and Current Issus, Wadsworth Publishers Company, Belmant, California, Fourth Edition, 1990, PP. 51 - 52 .

٧٣- بـدر الدين كمـال عـبده سليمان: العلاقة بين ممارسة طريقة العمل مع الجماعات وتدعيم النسق القيمى للمعوقين ، مرجع سابق ، ص ١٤٨ .

٧٤- سـلمى محمـود جمعة : المدخل إلى طريقة العمل مع الجماعات ، مرجع سابق ، ص ١٤٣ .

75- **James K. Whittaker, :** Models of Group Devclopment, Op. Cit, PP. 143 - 146 .

٧٦- بـــدر الديـــن كمــال عــبده سليمان: العلاقة بين ممارسة طريقة العمل مع الجماعـــات وتدعيم النســق القيمى للمعوقين ، مرجع سابق ، ص ١٤٩ .

77- **Janice H. Schopler, Macda J. Galinsky :** Group Practice Overview, Op. Cit, P. 1132 .

78- **Gerald Smale, Grahom Tuson, Dophne Stahom, :** Social Work and Social Problems, London, Macmillan Press ltd, First Pulished, 2002, P. 140 .

٧٩- **ســلمى محمـــود جمعة :** المدخل إلى طريق العمل مع الجماعات ، مرجع سابق، ص ١٤٤ .

80- **Gerald Smale, Grahom Tuson, Dophne Stathom, :** Social Work and Social Problems, Op. Cit, P. 135 .

٨١- **نصـيف فهمـــى مـــنقريوس :** ممارســة العملـــيات المهنية فى العمل مع الجماعـــات، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، ٢٠٠٠، ص ص ٤١، ٤٢ .

82- **James K., Whittaker :** Models of Group Develapment, Op. Cit, PP. 144 – 146 .

٨٣- بــدر الديـــن كمال عبده : العلاقة بين ممارسة طريقة العمل مع الجماعات وتدعيم النسق القيمى للمعوقين، مرجع سابق، ص ١٤٩، ١٥٠.

84- **Ruth R. Middle man :** Croup work Practice in Encyclopedia of Social Work, National Assaciation of Social workers Eighteen Edition (V. 2) Silver Spring. Mary Land, U. S. A, 1981. PP. 115, 116 .

٨٥- محمد شمس الدين احمد : العمل مع الجماعات فى محيط الخدمة الاجتماعية ، مرجع سابق ، ص ٣٤١ .

86- **Robert Vinter,** Social Group work In H. L. Lurie ed, Encyclopedia of Social New York, National Association of Social Warkers, 1965, P. 1256 .

87- **Marvin Eshaw,** Group Dynamics, The Psychology of Small Group Book, Company, 1981, P. 12 .

٨٨- السيد عبد الحميد عطية ، سلمى محمود جمعة : التنظيم والتطبيق فى طريقة العمل مع الجماعات وعمليتى الإشراف والتقويم ، الاسكندرية ، المكتب الجامعى الحديث ، ١٩٩٩ ، ص ٤٨ .

٨٩- المرجع السابق : ص ٥٠ .

٩٠- محمد شمس الدين أحمد : العمل مع الجماعات فى مجيط الخدمة الاجتماعية، مرجع سابق ، ص ٣٤٢ .

٩١- محمد شمس الدين أحمد : العمل مع الجماعات فى محيط الخدمة الاجتماعية، مرجع سابق ، ص ص ٣٤٣ ، ٣٤٤ .

٩٢- المرجع السابق : ص ص ٣٤٤ ، ٣٤٥ .

٩٣- محمد سيد فهمى : طريقة العمل مع الجماعات بين النظرية والتطبيق ، الاسكندرية ، المكتب الجامعة الحديث ، الجزء الثالث (الممارسة والإشراف) ، ٢٠٠٠ ، ص ١٠٧ .

٩٤- المرجع السابق : ص ص ١٠٧ ، ١٠٨ .

٩٥- محمد شمس الدين أحمد : العمل مع الجماعات فى محيط الخدمة الاجتماعية، مرجع سابق ، ص ص ٤٤٧ ، ٤٤٩ .

٩٦- المرجع السابق : ص ٤٥٠ .

٩٧- السيد عبد الحميد عطية ، سلمى محمود جمعة : التنظير والتطبيق فى طريقة العمل مع الجماعات وعمليتى الإشراف والتقويم ، مرجع سابق، ص ٥٥ .

نقلا عن :

- **Carle B. Germain,** Ecology and Social Work in C. B. Germain, (ed.) Social Work Practice People and Environment, New York, Columbia University Press, 1979, P. 17.

98- Max Siporin, : Ecological Systems Theory in Social Work, N. Y. Journal of Sociology and Social Welfare Vol. Y, No. 4, 1980, P. 420 .

٩٩- محمد شمس الدين أحمد : العمل مع الجماعات فى محيط الخدمة الاجتماعية ، مرجع سابق ، ص ص ٤٥١ ، ٤٥٢ .

١٠٠- المرجع السابق : ص ٤٥٣ .

١٠١-إبراهيم بيومى مرعى وآخرون: عمليات خدمة الجماعة وتطبيقاتها المهنية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، ١٩٩١، ص ١٦٩ .

١٠٢- السيد عبد الحميد عطية ، سلمى محمود جمعة : التنظير والتطبيق فى طريقة العمل مع الجماعات وعمليتى الإشراف والتقويم ، مرجع سابق ، ص ص ٧٠ ، ٧١ .

١٠٣- **إبراهيم بيومي مرعي وآخرون** : عمليات خدمة الجماعة وتطبيقاتها المهنية، مرجع سابق ، ص ٢٠٦؟

١٠٥- **محمد شمس الدين أحمد** : العمل مع الجماعات في محيط الخدمة الاجتماعية، مرجع سابق ، ص ص ١٤ – ١٥ .

١٠٦- **عدلي سليمان** : أسس ومجالات العمل مع الجماعات ، مرجع سابق ، ص ص ٥٤ ، ٥٦ .

١٠٧- **محمد شمس الدين أحمد** : العمل مع الجماعات في محيط الخدمة الاجتماعية، مرجع سابق ، ص ص ٣١ ، ٣٢ .

١٠٨- **المرجع السابق** : ص ص ٦٥ ، ٣٦ .

الفصل الثانى

الجماعات فى طريقة العمل مع الجماعات

أولا : تعريف الجماعة .

ثانيا : أهمية دراسة الجماعة .

ثالثا : الأسباب التى تدعو إلى الاهتمام بدراسة الجماعات .

رابعا : تأثير الجماعة على سلوك الفرد .

خامسا : العوامل التى تدعو الأفراد إلى الانضمام للجماعات .

سادسا : الخبرات التى توفرها الجماعة لأعضائها .

سابعا : عناصر تكوين الجماعة .

ثامنا : عوامل استمرار الجماعة .

تاسعا : مقومات الجماعة .

عاشرا : أنماط التفاعل فى العمل مع الجماعة .

حادى عشر : تصنيفات وأنواع الجماعات .

ثانى عشر : اختلاف الجماعات .

ثالث عشر : مراحل نمو الجماعة .

مراجع الفصل الثانى .

تعتبر الجماعة هى النواة والوحدة الأساسية والركيزة الهامة التى تستند علـيها طريقة العمل مع الجماعات ، ولا سيما الجماعات الصغيرة التى ينضم إليها الأفراد لإشباع احتياجاتهم المتعددة وحل مشكلاتهم المتنوعة .

كما تعتبر الجماعة هى الوحدة الروحية الهامة التى يلتقى فيها الأهداف المتشـابهة والمشركة للأفراد فيسعون جميعا إلى تحقيق هذه الأهداف ملتزمين بالقـيم العامـة والتقاليد والأحكام التى تحكم بناء الجماعة ، وبالتالى لابد من تشابه جميع الأعضاء داخل الجماعة فكراً وعقلاً وروحاً .

وسوف نتعرض فى هذا الفصل إلى تعاريف الجماعة المتنوعة وأهمية دراسـة الجماعـة والأسـباب التى تدعـو إلى الاهتمام بدراسـة الجماعة ، وتأثـير الجماعة على سلوك الأفـراد ، وكذلك العوامل التى تدعو الأفـراد إلـى الانضـمام للجماعات ، وعناصر الجماعـات ومقومات وأنماط التفاعل داخل الجماعة ، وأنواع الجماعات واختـلاف الجماعات ومشكلاتها ومراحل نموها .

أولا : تعريف الجماعة :

ليس هناك تعريف واحد ومحدد حول تعريف الجماعة بل هناك اختلاف واسع بين العلماء حول تعريف الجماعة فكل يعرفها حسب الاتجاه الذى يميل إليه ، وسوف نقوم بعرض لهذه التعاريف المتعددة بشئ من الإيجاز بهدف التوصل إلى تعريف شامل للجماعة .

حيث يعرف " بايلز " الجماعة الصغيرة بأنها أى عدد من الأفراد يتفاعل بعضهم مع البعض الآخر وجهاً لوجه مرة واحدة أو عدد من المرات ويدرك كل منهم الآخر بصورة متميزة يستطيع معها الاستجابة للآخرين (١).

وقد عرف قاموس " أكسفورد " الجماعة بأنها عدد من الأشخاص والأشياء متقاربون معا ، أو مجموعة من الأشخاص أو الأشياء التى تنمو وتقف معاً قريبا من بعضها (٢).

كما تعرف الجماعة بأنها عبارة عن مجموعة من الأفراد المتفاعلين أو المتداخلين ، فيما بينهم علاقة إيجابية أكثر من تفاعلهم مع آخرين من خارج جماعتهم (٣).

ويعرف القاموس الانجليزى الجماعة على أنها " عدد من الأشخاص والأشياء فى مكان واحد و مجتمعين لتحقيق غرض خاص وأنها مجموعة لها صفات مشتركة أو نوع مشترك (٤).

وقد عرفت " مارجريت هارتفورد Margret Hartford " الجماعة بأنها " فردين أو أكثر التقوا حول أغراض مشركة و نتيجة لاهتمامات متشابهة فى علاقات إدراكية متبادلة ومؤثرة أو فى علاقات مواجهة تكفى لتكوين انطباعات لكل منهم نحو الآخر وتنمى مجموعة من المعايير تحكم وظائفها وأهداف خاصة بنشاطهم الجمعى وتخلق الشعور بالتماسك لدرجة تميزهم ككيان عن التجمعات الأخرى (٥).

ويوضح " عبد الحميد بد المحسن " لأهم تعريفات الجماعة من خلال تعريف (Emory S. Bogaddus) " الجماعة الاجتماعية هى أى عدد من الكائنات الحية التى هى فى حالة تفاعل " .

تعريف " سلافسون Slavson " : " الجماعة تتكون من ثلاثة اشخاص أو أكثر فى علاقة غير رسمية تتسم بوجود نشاط عاطفى مباشر الأمد بين الأفراد المكونين لها ونتيجة لذلك تتغير شخصية كل عضو فى الجماعة " .

تعريف " فرويد " :" الجماعة السيكولوجية تتكون من فردين أو أكثر قد اتخذا لنفسيهما نفس الموضوع كالكائن أو المثل العليا " .

ويرى " عبد الجميد عبد المحسن " : أن التفاعل النفسى بين الأعضاء هو السمة الأساسية للجماعة ويجب أن تكون الجماعة مدركة لهذا التفاعل وينتج عن ذلك الإدراك ما يسمى بالشعور الجماعى (We Feeling) ، فليست الجماعة إذن عبارة عن مجموعة من الأفراد ولكنها عبارة عن علاقة تنشأ بين أفراد يؤثر كل فى الآخر ، وينتج عن هذا التأثير سلوك جماعة يختلف عن سلوك كل فرد فى الجماعة [٦] .

كما يعرف " بيكارد Piccard 1983 " الجماعة فى أبسط معانيها بأنها اجتماع شخصين و أكثر يشتركون فى اهتماماتهم ويتفاعلون مع بعضهم [٧] .

كما يعرف " عنلى سليمان ١٩٨٦ " الجماعة بأنها " وحدة اجتماعية ذات إرادة وقدرة ذاتية ، تتكون من عدد من الأفراد بينهم علاقة وينتظمون

حول اهتمامات واحدة و مصالح مشتركة ويتفاعلون بناء على قواعد وقيم ومعايير خاصة تنظم سلوك أفرادها ويشعرون بأن بينهم تماسك عاطفى يحسون عن طريقة بوجود الجماعة (٨) .

من خلال التعريفات السابقة يخلص الباحث إلى تعريف الجماعة بأنها : مجموعة من الأفراد يوجد بينهم مجموعة من العلاقات الاجتماعية والأهداف المشتركة يجتمعون معاً من أجل تحقيق هذه الأهداف وإحداث تغيرات إيجابية فى سلوك الأعضاء والمكونين لها " .

كما يمكن للباحث من وضع تعريف إجرائى للجماعة من خلال النقاط الآتية :

١ – الجماعة عبارة عن مجموعة من الأعضاء الذين يوجد بينهم مجموعة من العلاقات الاجتماعية والأهداف المشتركة ويتفاعلون معاً من أجل تحقيق الأهداف المشتركة .

٢ – يجب أن يكون حجم الجماعة مناسباً لها ، وذلك حسب الغرض التى شكلت الجماعة من أجله .

٣ – تجتمع الجماعة بصورة دورية ومنتظمة وفى فترات زمنية متقاربة وفقا لما تراه الجماعة

٤ – يوجد للجماعة مجموعة من القيم والتقاليد والعادات التى تحكم سلوك الأعضاء وتميزهم عن غيرهم من الجماعات .

٥ – تعمل الجماعة وفقاً للبرنامج المعد سابقاً من قبل الأعضاء والذى يحقق الأهداف التى شكلت من أجلها الجماعة .

٦ – يجب أن تكون الجماعة على درجة عالية من التنظيم تسمح بتوزيع الأدوار بين الأعضاء وأن يقوم كل عضو بأداء دوره بفاعلية .

٧ – يجب مراعاة التجانس بين الأعضاء من حيث المرحلة العمرية والسن والجنس والتقاليد والمستوى الفكرى والعقلى والمستوى الاقتصادى .

٨ – تربط أعضاء الجماعة علاقات اجتماعية تتسم بالمحبة والمودة والرحمة والتعاطف فيما بينهم .

٩ – تعمل الجماعة على توفير الدعم والمساندة الاجتماعية والمعونة النفسية والتعاطف لأعضائها فى مختلف المواقف والظروف المتعددة .

١٠– يجب أن تتفق أهداف الجماعة مع أهداف المؤسسة وأن يوجد تعاون وتكامل بين الجماعة والمؤسسة ، وكذلك الجماعة والجماعات الأخرى لتحقيق أهداف المؤسسة .

١١– تعمل الجماعات تحت توجيه وإشراف مهنى متخصص يقوم بتوجيه الجماعة والإشراف عليها .

١٢– تعمل الجماعة على تغير شخصيات الأعضاء وإكسابهم المهارات التى تساعدهم على مواجهة المواقف والمشكلات التى تطرأ على الجماعة وتناوب القيادة بين الأعضاء .

ثانيا : أهمية دراسة الجماعة :

تعتبر الجماعة هى المرآة الحقيقيــة التى يستطيع الفــرد من خلالها تحقيق ذاته وقدراته ، وذلك بالانضمام إليها ، والالتزام بأســسها ومعاييرها المختلفة .

وعضوية الشخص في جماعة عملية هامة ، حيث يقيم صداقات جديدة ومتعددة عن طرق التفاعل الاجتماعى ، ويكتسب الفرد المعايير الاجتماعية للسلوك، ويتعلم السلوك الاجتماعى المناسب ، كما يتعلم الكثير عن نفسه وعن الآخرين ، وتنمو لديه المهارات والقدرات التى تعينه على التفكير والتعبير عن النفس والقدرة على مواجهة المشكلات ، ويكتسب العضو الاتجاهات المرغوب فيها ، وتتغير وتنمو فلسفة الحياة لديه ، وذلك لشعوره بالاعتزاز أثناء المشاركة الجماعية التى تمكنه من القيام بمسئولياته وتحقق له المكانة الاجتماعية المناسبة فتجعله مواطنا صالحا (٩) .

وانتماء الفرد إلى جماعة يشعره بالثقــة التى تمكنــه من الاندماج فى المجتمع ، والاشتراك الإيجابى فى كل أموره ، كما يتيح لــه فرصة التعبير عن ذاته ، والإحســاس بأنه موضع احــترام من قبــل الآخرين ، وهذا يساعد على الارتقاء بنفسه والإرتقــاء بالجماعة التى ينتمى إليهــا ، والفرد يحتاج دائما إلى الجماعة التى يشعر فيها بالأمــن والطمأنينة خاصة فى مراحــل حياته المختلفة التى يمر بها (١٠) .

وأولى هذه الجماعات جماعة الأسرة ، ومدى تقبلها للأبن ونظرتهم له، وكذلك نظرة الأخوة لــه ، هل هى نظرة إيجابية تشعره بالأمن وتشعره بالاحترام ، أم هى نظرة سلبية تملؤها مشاعر الندم والرفض والنبذ لهذا العضو الذى يعتبر عبئاً على الأسرة مما يشعر الطفل بالنبذ وأنه عضو غير مرغوب فيه فيلجأ إلى العدوان على ذاته وعلى الآخرين أو على المجتمع لتعويض هذا النقص ، أو الانسحاب الاجتماعي من الأسرة باعتبارها إلى الجماعات التى ينتمى إليها .

وتعتبر جماعة الأصدقاء فى المجتمع الخارجى الذى يحيط بالطفل من أكثر الجماعات تأثيراً عليه بعد جماعة الأسرة .

فلجماعة الأصدقاء فى المجتمع الخارجى تأثير واضح على التوافق الناجح للطفل ، وهذا يعتمد على تصرفاتهم تجاهه ، وتفاعلاتهم معه ، فقد تشعره هذه التفاعلات بعدم الأمن واليأس والقلق والنبذ والشعور بالإثم ، والذنب مما يترتب عليه انسحاب الطفل من التفاعلات التى توجد داخل الجماعة ويصبح عالة على الجماعة .

وتؤثر الجماعة إيجابياً على الطفل خاصة فيما يتعلق بتكوين فكره ، وأخلاقياته ، وقيمه الواضحة ، حيث يرى " كيرستشبيوم Kirschenbaum " أن هذه العملية تتضمن الإحساس ، التفكير ، الاتصال ، الاختيار ، الفعل ، ويمكن اختصار هذه المكونات فيما يأتى :

١ – **الإحساس** : يتضمن تعبير الشخص أمام الأعضاء من آرائه المختلفة ومشاعره الشخصية وفقاً لخبراته الشخصية ، ويرتبط ذلك بدرجة وعى الفرد بخبرته الداخلية ومدى تقبل الفرد لهذه الخبرة .

٢ – **التفكير** : ويحتوى على المكونات السبعة التى يتضمنها وهى : التذكر والتقبل والترجمة والقابلية للتطبيق العملى والتفسير والتحليل والتقييم ، وكذلك التفكير النقدى الذى يميز من خلال الاعتقاد (الرأى) بالحقيقة ، وتميز الحجج المدعمة من غير المدعمة ، وتحليل الدعايات ، القوالب الجامدة ، والتفكير المنطقى والإبداعى بالإضافة إلى مهارات المعرفة الأساسية وهى استعمال اللغة – الإشارة أو الشفاه – ومهارات البحث .

٣ – **الاتصال اللفظى وغير اللفظى** : ويتضمن إرسال رسالات واضحة والإصغاء الواعى والانطلاق فى الحديث ، وأن يسأل أسئلة واضحة ويعطى ويستقبل التغذية الاسترجاعية Feed Back وأخيرا حل الصراعات .

٤ – **الاختيار** : ويتضمن التدقيق فى النتائج والبدائل ، ويراعى التفكير العميق الواقعى والدراسة الدقيقة ، ويعتمد الاختيار على استراتيجية تحدد فيها الهدف ، ويتم تجميع المعلومات وحل المشكلة والتخطيط وحرية الاختيار .

٥ – **الفعل** : ويتضمن الفعل مع تكراره ونمطه ومدى استقامته والمهارة والكفاءة فى الأداء ، كما يتضمن إقرار القيمة بمشاركة الآخرين من أعضاء الجماعة بما يتفق به [١١] .

وتساعد الجماعة الفرد على تكوين العلاقات الاجتماعية الناجحة بينه وبين من يتشابهون معه ، كذلك تساعده على تكوين المهارات الاجتماعية والتى من أهمها مهارة التفاعل الاجتماعى الناجح مع الآخرين .

بالإضافة لهذا فإننا يمكن ذكر أهمية دراسة الجماعة الصغيرة على النحو التالى [١٢] .

١ – الوقوف على السباب التى دعت أعضاء الجماعة للانضمام إليها .

٢ – الوقوف على مدى استفادة الأعضاء من الانضمام إليها .

٣ – دراسة الأفراد وعلاقاتهم ببعضهم البعض أساسية وضرورية لفهم الجماعة .

٤ – دراسة إسهامات أعضاء الجماعة فيما يقوم به من أعمال وماذا يقولون عنها وعن بعضهم ومكانتهم الاجتماعية فى الجماعة .

٥ – دراسة فهم الجماعة لأغراضها وأهدافها والتماسك بها وشروط قبول وفصل الأعضاء والروح المعنوية للجماعة .

٦ – دراسة مدى الولاء ونظم الجماعة وطرق المناقشة وأخذ القرارات والبرنامج ومدى المشاركة والتجارب .

- دراسة مدى وجود العشيرات الهامة التى تؤثر على حب الجماعة .
- دراسة علاقة الجماعة بالجماعات الأخرى بالمؤسسة والمجتمع المحلى .
- دراسة التفاعلات والتأثيرات التى تطرأ على الأعضاء والبرنامج والأخصائى الذى يعمل معها .

١٠- معرفة اتجاه الجماعة في النمو الذى قد يكون سلبيا فى الأحيان .

١١- دراسة مدى تقبل الجماعة للأخصائى والنواحى المتعلقة بالبرنامج وعوامل القوة والضعف المتعلقة به .

ثالثا : الأسباب التى تدعو إلى الاهتمام بدراسة الجماعات الصغيرة (١٢) :

١ - نحتاج إلى فهم ما يحدث فى الجماعات الصغيرة لغرضين :

(أ) أن القرارات التى تتخذها تلك الجماعات لها تأثيراً حاسماً وجوهرياً على المجتمعات والأفراد .

(ب) أن ديناميات هذه الجماعات تؤثر على أسلوب وطريقة أعضاءها فى حياتهم وحياة مجتمعهم إذا كان هؤلاء الأعضاء يمثلون مراكز قيادية فى تلك المجتمعات " سبباً مادياً نفعياً " .

٢ - أن النظر إلى السبب الثانى باعتباره سببا سيكولوجيا ، وذلك على اعتبار أن الجماعات التى تحيط بالفرد فى حياته اليومية لا تقتصر كونها على أنها مصدر للحصول على الاحترام والتقدير والحب والانتماء والجماعة

بل يمتد أيضا لتكون مصدر للتوتر والضغوط والصراعات والإحباطات، ومن ثم فإن هذه الجماعات تمثل مضمونا صالحا يمكن إخضاعه للملاحظة وإجراء التجارب للوصول إلى قوانين وحقائق عامة بشأن هذه العمليات النفسية من أجل تلافى وعلاج ما يضر أعضائها .

٣ – يمكن النظر إلى السبب الثالث باعتباره سبباً اجتماعيا ، حيث أن الاهتمام بالجماعات وإجراء الدراسات والبحوث عليها يساعد على فهمها فى أوضاعها الطبيعية والحقيقية والتوصل إلى نظريات إمبريقية تقود إلى مزيد من التقدم فى مجال العلوم الإنسانية .

٤ – ويعتبر السبب الرابع مهنيا حيث أن دراسة الجماعة الصغيرة سواء داخل المؤسسة أو الجماعات التلقائية يزيد من فاعلية الممارسة ويطور التكتيكات المستخدمة، ويؤكد على نماذج يتم اختيارها مما يزيد من الأطر النظرية للممارسة باعتبارها وحدة العمل الرئيسية لطريقة العمل مع الجماعات بما يمكن من إحداث التغيير الإيجابى فى أعضائها ، ومن ثم رقى الجماعة نفسها والمجتمع .

رابعا : تأثير الجماعة على سلوك الفرد :

يمر الإنسان خلال مراحل حياته بمجموعة من الجماعات المتعددة ، وهذه الجماعات هى التى تشكل شخصية الفــرد ، حيث يلعب الفــرد دوراً هامــاً داخل هذه الجماعات فيؤثر فيها ويتأثــر بها . وسلوك الأفــراد يتأثر

بطبيعتهم الأصيلة من قدرات وتفاعلها مع ظروف الجمـاعات التى ينتمى إليها هؤلاء الأفـراد ، ويتنوع سـلوك الأفـراد طبقا للمؤثـرات المختلفة فـى الجماعات التى يعايشونها فى حياتهم ، ولذلك فهـو سـلوك قابـل للتغـير كلمـا تغيرت الجماعات التى ينتمى إليها الإنسان ، وفى ضوء ذلك تعتبر الجماعات أسـاس عمليات التنشئة للإنسان .

وفيما يلى نعرض لأهم تأثيرات الجماعات على سلوك الأفراد (١٤) :

١ – الجماعات هى المحدد الأساسى لسلوك الفرد وانضباطاته فهى التى تساعده على اكتساب سلوك معين و تعديل هذا السلوك كجماعة الأسرة والجماعة المنحرفة .

٢ – للجماعات قوة تأثير فى تنمية قدرات الفرد سواء الجسمية أو العقلية أو الاجتماعية كجماعة النادى وجماعة الهواية .

٣ – للجماعات قدرة مقابلة حاجات نفسية للأفراد كالحاجة إلى الحماية أو الحب أو الأمن أو إشباع الذات والتحرر من الخوف والقلق والإحباط كما هو الحال فى جماعة الأصدقاء وجماعة الأسرة .

٤ – وهى قادرة على تحقيق متطلبات اجتماعية أو اقتصادية كما هو الحال فى الجماعات التعليمية وجماعات العمل والجمعيات التعاونية .

٥ – ويمكنها ممارسة أنشطة أو تحقيق مصالح لا يتيسر أداؤها دون الاشتراك فى جماعة كما هو الحال فى جماعات النقابات والاتحادات .

٦ – ولها تأثير فى سرعة التعلم عن طريق المشاركة فى الجماعة كجماعة الفصل والجماعات العلمية ، وقد تبين أن للجماعة تأثير مباشر فى سرعة استجابة الفرد ودقته ومقدار إنتاجه فى العمل .

٧ – وعن طريق الجماعة يمكن للفرد أن يتفهم ذاته ، وللدور المحدود له فى موقف معين ، كما يكتسب الفرد استبصاراً فى قدراته ومهاراته من خلال الموقف الجماعى ، كذلك بالنسبة لدرجة طموحه .

٨ – تؤثر الجماعة دائما فى الاختيارات التى يقوم بها الفرد عندما يجد نفسه فى مواقف المفاضلة ، ولما كانت هذه الاختيارات ذات أهمية أساسية بالنسبة لنظام قيم الفرد ومبادئه فإن الجماعة تؤدى إلى آثار كبيرة فى هذا الاتجاه .

كما أن هناك عوامل تعكس نفسها فى درجة تأثير الجماعة على سلوك الفرد نشير إلى أهمها فى التالى :

١ – أن الجو الاجتماعى الذى يسود الجماعة وتعيش فيه يؤثر تأثيراً كبيراً على سلوك الأفراد ، فإذا ما بذلت المجهودات كى يسود الجماعة جو تعاونى يشعر فيه الأعضاء بالتقبل والحب كانت استجاباتهم إيجابية .

٢ – إن درجة التماسك فى الجماعة لها تأثير كبير على ضبط سلوك الفرد فيها ، فكلما زادت درجة التماسك كلما زادت قوة الجماعة فى تغيير وتعديل سلوك أفرادها .

٣ – إن القيادة الديمقراطية ذات تأثير كبير على الأفراد والجماعات ، فإذا ما شجع القادة الأفراد على الاشتراك والإسهام فى وضع برامج الجماعات وتنفيذها فى جو ودى يتسم بالحرية والتلقائية ساعد ذلك على تدريبهم على الأساليب الديمقراطية التى تصبح جزءاً مميزاً لسلوكهم .

٤ – إن البناء التكوينى والوظيفى للجماعات يساعد على استثارة عمليات التفاعل الجماعى والحركة الدائبة داخلها .

٥ – إن درجة اشتراك أعضاء الجماعة يؤثر دون شك على جهود وحماس هؤلاء الأعضاء لتحقيقها .

خامسا : العوامل التى تدعو الأفراد إلى الانضمام إلى الجماعات :

توجد العديد من العوامل التى تدفع الأفراد إلى الانضمام إلى الجماعات المتعددة ، ومن أهم هذه العوامل [١٥] :

١ – الحماية : لا شك أن الأسرة والجماعات الحكومية تحمى حقوق وامتيازات الأفراد ، لذا يلجأ الأفراد الذين هم فى حاجة إلى الأمن والحماية إلى الانضمام إلى الجماعة القوية ليحققوا لأنفسهم ما هم فى حاجة إليه .

٢ – التعليم : فالفصول المدرسية والأندية وجماعات الهواية واللجان والجمعيات ، لا شك أنها تكون وتنظم لغرض التعليم ، فالفرد ينضم إلى

مثل هذه الجماعات ليتعلم هواية أو يكتسب معلومات جديدة أو يزيد من معلوماته الأصلية .

٣ – **التحرر من السلطة الأبوية :** قد ينضم الأفراد للجماعات بغية التحرر من السلطة الأبوية أو من يمثلها كالمدرسين فى المدارس مثلا ، وذلك حتى يستطيعوا أن ينفسوا عن أنفسهم ويشبعوا رغباتهم وميولهم فى جو مملوء بالحرية .

٤ – **مقابلة الحاجة إلى الصداقة :** وبالرغم من وجود الفرد فى المدرسة أو المصنع، أو المكان الذى يعمل فيه ، قد يشعر أنه فى حاجة إلى صداقة متينة لا تأتى له فى هذه الأماكن لعدم الارتياح أو الانسجام مع زملائه لسبب أو أكثر ، فيبحث الفـرد عن جماعـة ينضم إليهـا لمقابلة هذه الحاجة .

٥ – **شغل وقت الفراغ :** أحيانا ينضم الفرد إلى جماعة لشغل وقت فراغه بطريقة سوية يشعر فيها بكينونة اجتماعية .

٦ – **الاتصال بالجنس الآخر :** قد ينضم البعض إلى الجماعات التى تسمح للأعضاء من الجنسين بالانضمام إليها ، وذلك لكى تتاح لهم فرص الاتصال بالجنس الآخر .

وفى ضوء ما أوضحنا يمكننا أن نلخص أهم الأسباب التى تدعو الفرد إلى الانتماء أو الانضمام إلى جماعات فى النقاط التالية [١٦] :

١ - وسيلة لإشباع رغبات وميول الفرد ، أو اكتساب مهارات عن طريق الأنشطة والبرامج التى تمارسها الجماعة سواء الاجتماعية أو الثقافية أو الرياضية أو الفنية أو الاقتصادية أو الترويحية وغيرها .

٢ - مجال لتحقيق احتياجات الفرد الأساسية كالحاجة إلى الأمن والحماية والمأوى ، وكذلك مقابلة المتطلبات المجتمعية من تعليم وعمل ورعايات وخدمات اقتصادية واجتماعية وصحية وترويحية .

٣ - الارتفاع بالمكانة الاجتماعية للفرد خاصة من خلال الجماعات ذات المكانة الاجتماعية المرموقة كالجماعات السياسية . وقد تصبح الثروة مجرد وسيلة للحصول على المركز أو العمل فى وظيفة مرموقة لها مكانة اجتماعية .

٤ - تكوين صداقات مع الغير بقصد توسيع مجال علاقات الفرد سواء مع نفس الجنس أو الجنس الآخر ، وقد ينضم إلى الجماعة لأن جميع أو أغلب أصدقائه ينتمون لهذه الجماعة ، أو لإحساسه بالوحدة ويرغب فى تكوين بعض الصداقات .

٥ - ممارسة أنشطة تزاولها الجماعة ومحببة لدى الأفراد الذين يرغبون فيها، أو الانضمام إلى جماعات يصعب ممارسة هذه الأنشطة إلا عن طريقها كالأنشطة الرياضية والتمثيلية والفرق الموسيقية والجماعات السياسية والتعاونية والنقابات .. إلخ .

٦ – الرغبة فى ممارسة أعمال قيادية أو تقديم خدمات للآخرين كالأنشطة المتعلقة بالخدمة العامة مثل الهلال الأحمر والدفاع المدنى ، ومواجهة الكوارث و لأزمات واستثارة الرأى العام حول قضايا تتطلب إسهام المواطنين فى مواجهتها .

٧ – التحرر من السلطة ممثلة فى السلطة الأسرية أو سلطات المجتمع الأخرى . أو الهروب من بعض قيود ونواحى فشل الحياة اليومية ، وحياة الجماعات الأخرى .

٨ – الخوف أو الكراهية أو الصراع أو العدوان الذى يدعو الفرد إلى الانضمام إلى جماعات تخفف من خوفه أو تزامله فى الكراهية أو تشاركه فى الصراع والعدوان .

سادسا : الخبرات التى توفرها الجماعة لأعضائها :

تقوم الجماعة بتوفير العديد من الخبرات للأعضاء المنتمين إليها ، ومن أهم هذه الخبرات التى توفرها الجماعة لأعضائها (١٧) :

١ – القدرة على التفكير المعتمد على الأسباب والظواهر وربط التفكير بالحاجات الاجتماعية الواقعية .

٢ – تعطى الجماعة الفرصة لمقابلة حاجاته وإشباع رغباته وزيادة مهاراته ، فالجماعة تمد الأفراد بالخبرات اللازمة لعملية التنشئة الاجتماعية ، ويتم ذلك فى جو ودى ممتع .

٣ – القدرة على الإنتاج ، ويقصد بالإنتاج هنا كافة الأشياء النافعة التى يقوم بها الفرد ، فالتحصيل الدراسى هو الإنتاج والاهتمام بالعمل ، وخلق العلاقات التعاونية الطيبة إنتاج أيضا .

٤ – تساعد الجماعة الفرد على أن يعلم الكثير عن نفسه وعن زملائه ، فالجماعة هى المرآة يرى فيه الفرد نفسه كما يرى غيره ، وبذلك يستطيع أن يغير من اتجاهاته وعاداته إذا كان يشوبها السوء وأن يدعم من اتجاهاته وعاداته إذا كانت تتسم بالإيجابية .

٥ – تهيئ الجماعة للفرد القدرة على الخدمة العامة سواء فى التفكير مع الآخرين فى وضع خططها أو الإسهام فى تنفيذها ، وبحيث يصبح الفرد مستعداً لتقديم الخدمة العامة للجماعة ، أو المجتمع إذا ما تطلبت .

٦ – تعطى الجماعة الفرصة لأفرادها تعلم الأسلوب الديمقراطى ، فالديمقراطية لا تكتسب إلا من خلال الممارسة التى تتيحها المواقف الجماعية .

٧ – تساعد الجماعة الفرد على اكتساب اللياقة البدنية ، بمعنى استفادة الفرد من حياة الجماعة لياقة وقوة بدنية تسمح له بأن يكون مواطنا صالح الجسم ، فصالح العقل .

٨ – توفر الجماعة للأفراد تكوين أصدقاء جدد يعوضون طبيعة الحياة العصرية التى تتسم بالسطحية والتى تكون سبباً فى نمو الكثير من المشكلات .

٩ – توفر الجماعة للأفراد الإحساس بالسعادة ويقصد به إحساس الفرد بالسعادة مع أعضاء الجماعة الذين يحبونه ويقرونه وإحساسه بأنه ينتمى إلى أشخاص يسعد بلقائهم ويتمتع بالمساهمة معهم فى خدمة نفسه وغيره

١٠– ساعد الجماعة الأفراد على التعاون مع الغير وممارسة الحياة الجماعية المشتركة وتبادل التفكير والتنفيذ والمتابعة واحترام النظم العامة والميل إلى إتباعها والولاء لها دون رقيب خارجى يدفع الفرد إلى احترامها .

١١– القدرة على القيادة والتبعية بحيث يتصل الفرد فى المواقف المتعددة أن يكون قائدا أو تابعا دون أن يشعر بالمرارة إذا تحول من موقف لآخر .

سابعا : عناصر تكوين الجماعة :

لا يمكن تكوين أى جماعة من الجماعات دون أن يتوفر عدد من العناصر الهامة اللازمة لهذا التكوين ، وعلى الرغم من اختلاف وجهات النظر حول هذه العناصر ، إلا أنها لا تخرج فى مجموعها عن بنود ثابتة ومحددة يشترط توافرها عند تكوين أية جماعة مهما كان تعريفها ، أو على أى شكل كان تصنيفها ، وفيما يلى سرد تفصيلى لهذه العناصر التى لا غنى عنها فى تكوين أية جماعة كانت [١٨] :

أولا : الهدف المشترك Common Goal :

لا يمكن لأية جماعة أن تتكون دون أن يكون لها هدف مشترك يلتف حوله الأفراد المكونون لها ، حيث يسعى كل منهم إلى تحقيقه فى أقصر وقت ممكن وبأعلى قدر من الدافعية ، ولا سيما إذا كان هدفا موحدا بالنسبة لهم جميعا ، والذى من أجله ينكر كل منهم ذاته وتطلعاته الشخصية التى قد تختلف عن غيره داخل الجماعة ، وذلك فى سبيل إنجاز أعمالها الكلية وتحقيق أهدافها المشتركة .

ثانيا : عدد من الأشخاص A Number of Persons :

يعتبر وجود الأشخاص أساس تكوين أية جماعة وعصبها الحى لأنه بدونهم لا يمكن لأية جماعة مهما كانت أن تتكون من أصلها ، فلا يحوز لفرد ما أن يكون جماعة مع نفسه ، كما أنه من الثابت فى كل التعاريف التى تناولت تكوين الجماعة أنها تتكون على الأقل من شخصين إن لم يكن العدد المناسب لتكوينها يتضمن ثلاثة أشخاص كحد أدنى لها ، حيث أكد غالبية الكتاب والمؤلفين فى مجال علم النفس الاجتماعى ومجال الإرشاد والعلاج النفسى الجماعى على وجود عضو ثالث بالإضافة إلى أى شخصين يكونون جماعة ما كشرط أساسى لتكوينها والاعتراف بها ، لأن هذا العضو الثالث سوف يدعم تكوينها ووجودها بما يسهم به من تقوية العلاقات الاجتماعية المتبادلة بينهم .

ثالثا : التفاعل الدينامى Dynamic Interaction :

لن تستطيع الجماعة أن تخطو خطوة واحدة نحو تحقيق أهدافها ، ولن يتسنى لها الاستمرار فى أعمالها ما لم يكن هناك تفاعل دينامى بين أعضائها بحيث يساعد كل منهم الآخر على فهم أدوارهم داخل الجماعة فى نمط من العلاقات التى تربطهم مع بعضهم بما يدعم مبادئ التعلم والاحترام والتقبل والانفتاح على النفس من أجل المحافظة على استمرارية الجماعة وتقدمها نحو تحقيق أهدافها المنشودة .

رابعا : نمط العضوية Type of Membership :

قد تكون عضوية الأفراد لجماعة ما إجبارية بحيث تفرض عليهم دون أن يكون لهم رغبة فى الانضمام إليها ، مما يقلل من دافعيتهم للإنجاز فيها ويعرقل مسيرتها نحو تحقيق أهدافها ، حيث يسعى كل منهم إلى تدميرها وحلها للتخلص من قيود عضويتهم فيها . وعندما تكون عضوية الأفراد لجماعة ما تطوعية اختيارية بناء على رغبتهم الشديدة فى الانتماء إليها فإن ذلك يدعم قبولهم لأدوارهم فيها بما يسهم فى تشجيعهم على التعبير الحر عن أنفسهم داخلها ، ويجعلهم أكثر انفتاحا على أنفسهم ، ومن ثم تتماسك الجماعة وتتلاحم أعضائها ، وتستمر فى انجازاتها ، وتسير بخطوات ثابتة نحو تحقيق أهدافها ، صامدة فى مواجهة أية تيارات تحاول أن تنال من وجودها .

خامسا : نظم من العلاقات Systems of Relationship :

إن مجرد وجود عدد من الأشخاص فى مكان ما لا تربطهم أية صلة ، لا يمكن أن يكون جماعة بمفهومها الشامل ، حيث أن الأساس الثانى بعد وجود الأشخاص والذى يبنى عليه تكوين الجماعة يتمثل فى وجود نظم من العلاقات التى تربطهم مع بعضهم فى صلات وتفاعلات دينامية تسهم فى تدعيم عضويتهم التطوعية الاختيارية من أجل تحقيق أهدافهم المشتركة .

ومن ثم يعتبر وجود الأشخاص ووجود نظم من العلاقات بمثابة الجناحين اللذين يساعدان الجماعة على أن تحلق بهما فى جو العلاقات الاجتماعية للوصول إلى أهدافها بناء على تطوع أعضائها فى تكوينها ، وتفاعلهم الدينامى مع بعضهم .

ثامنا : عوامل استمرار الجماعة :

لكى تستمر الجماعة فى تأدية مهامها وتحقيق أهدافها يجب توفير مجموعة من العناصر من أهمها [١٩] :

أولا : يستمر فيها عدد لا بأس به من الأعضاء القدامى المحافظين على تقاليد الجماعة .

ثانيا : قدرة الجماعة على تقبل أعضاء جدد لمساعدتهم على التشرب من قيمها وتقاليدها .

ثالثا : وجود مثل عليا وتقاليد مشتركة .

رابعا : وجود هيكل مادى للجماعة إلى جانب الهيكل الآدمى والعلاقات الاجتماعية .

خامسا : وجود نظام خاص للجماعة .

سادسا : وجود رموز ترمز إلى وحدة الجماعة .

سابعا : وجود قيادات منظمة ذات كفاءة .

ثامنا : وجود مرونة فى عضوية وقيادة ونظام وتقاليد الجماعة تسمح لها بالتكيف مع الظروف المتغيرة ومقاومة الصدمات التى تهدد تماسكها .

تاسعا : مقومات الجماعة :

يلزم لأى جماعة أن يكون لها عدة مقومات أساسية حتى يمكن أن نتعامل معها كجماعة ، ومن أهم هذه المقومات ما يلى [٢٠] :

١ – تضع أى جماعة شروطاً رسمية أو غير رسمية للعضوية .

٢ – يشعر الأعضاء المكونين للجماعة بالانتماء إلى وحدة واحدة هى الجماعة.

٣ – يشعر الأعضاء بقدرتهم على الاعتماد بعضهم ببعض بسهولة وحرية عند اتصالهم بأفراد خارج الجماعة .

٤ – تتكون فكرة العضو عن ذاته نتيجة لتفاعله مع الجماعة .

٥ – تكسب الجماعة الفرد نمطاً سلوكياً معيناً بناء على معاييرها مما يمكن الفرد من أن يدرك إستجاباته للمواقف المختلفة .

والحياة الجماعية السليمة تستلزم توافر المقومات الآتية :

١ – توفير الفرص للتوحد مع الأعضاء الآخرين .

٢ – التحمس للانتماء إلى الجماعة .

٣ – حرية كل فرد في الوجود، والتعبير عن ذاته، والاختلاف عن الآخرين .

٤ – الحرية فى اختيار شبكة العلاقات الاجتماعية من اختيار الأصدقاء وقبول صداقة الأعضاء الآخرين .

٥ – إتاحة الفرصة لكل عضو لكى يمارس فرديته مع السماح للأعضاء الآخرين فى نفس الوقت بممارسة فرديتهم .

٦ – إتاحة الفرصة لكل عضو لممارسة استقلاليته مع حقه فى الاعتماد على الغير فى نفس الوقت إذا احتاج لمساعدة الآخرين .

٧ – إتاحة الفرصة للعطاء للآخرين وكذلك الاستفادة منهم .

٨ – إتاحة الفرصة للتأثير على اتخذا القرارات الجماعية [٢١] .

عاشرا : أنماط التفاعل فى العمل مع الجماعة [٢٢] :

لقد أوضحت لنا الدراسات المستمرة أهمية نمط التفاعل العام كما يحدده الأخصائى أو تحدده الجماعة ، ويمكن تحديد خمس أنماط للتفاعل هى :

١ – سيطرة الأخصائى وخضوع الأعضاء .

٢ – لا توجد خطة معينة لعملية الضبط .

٣ – يشترك الأخصائى مع الأعضاء فى عملية التخطيط .

٤ – يقوم الأخصائى بتوجيه الجماعة وقيادتها فى عملية التخطيط .

٥ – إدارة ذاتية فى الجماعة خلال تخطيط الجماعة .

١ – سيطرة الأخصائى وخضوع الأعضاء :

والأخصائى الذى يستخدم هذا النمط يفترض أنه يمتلك سلطة مطلقة وعلى الأعضاء الاستجابة دون مناقشة ، ويقبض الأخصائى هنا على زمام الجماعة بأيدى قوية ، وهذا يمثل أقصى التطرف ، وعند تحليل هذا النمط من سيطرة القائد وخضوع الفرد على الجماعة نجد أنه من الضرورى الإشارة إلى نوعين مختلفين من ناحية الاستجابة (خضوع تام أو عدوان سافر) ، هذا الاختلاف من ناحية الاستجابة يتوقف على خبرة الجماعة وتوقعاتها ، فالأعضاء الذين اعتادوا خلال خبرتهم على هذا النمط فإن استجاباتهم تكون الخضوع والإذعان التام والعكس صحيح وهؤلاء الذين لا يتحملون السيطرة التامة إما أن يعتبرهم الأخصائى عناصر خارجة على نظام الجماعة ولا يرتاح لوجودهم وإما هم يتركون الجماعة .

وعموما فإن الإذعان لنمط سيطرة الأخصائى يظهر بين الأعضاء الذين ينتمون إلى طبقات متوسطة ، على حين يقاومه الأعضاء الذين ينتمون إلى

الطبقات الدنيا والعليا وتفسير ذلك أن الأسرة التى يتحكم فيه الكبار أقوى فى الطبقة المتوسطة وتكون أقل قوة وسيطرة بين الطبقات الدنيا والعليا .

٢ - لا توجد خطة معينة لعملية الضبط :

وهذا يتخلى الأخصائى عن كل محاولة للتدخل لضبط الجماعة أو تنظيمها ، وهذا النمط قد لا يستخدم لمدة طويلة خاصة مع جماعات المراهقين ، فهى لا تستطيع أن تستمر طويلا بدون القيادة وسرعان ما ينبثق قائد طبيعى من الأعضاء يتولى مسئولية توجيه الجماعة ، ونقابل هذا النمط كثيرا عندما يستخدم الأخصائى النمط الأول ويفقد السيطرة على الموقف لفترات سريعة .

وعموما فإن هناك اتفاق عام على أن الفوضى والاضطراب والصراع أثناء العمل والنشاط يؤدى إلى عدم استقرار الأفراد وزيادة مخاوفهم ، ولا يستطيع الأعضاء النهوض بالمستوى المهارى لهم .

٣ - يشترك الأخصائى مع الأعضاء فى عملية التخطيط :

ويقصد بالتخطيط هنا عملية التفاعل بين كل فرد والأخصائى حسب مفهوم بعض الأخصائيين الاجتماعيين الذين يهيئون لكل فرد فى الجماعة فرصة تصميم أو تخطيط أسلوب التفاعل مع الأخصائى ، وأحيانا نجد أن هذا النمط يرتبط بشكل جامد مع أنماط سيطرة الأخصائى ويستخدم مع الأعضاء الذين يحققون إنجازات الجماعة ويعتقد الأخصائيون الذين يستخدمون هذا

النمط أنهم يتبعون أساليب تقدمية فى التخطيط ويفشلون فى ملاحظة أنهم يقيدون عملية التفاعل فى الجماعة ويحددون نطاقها .

ومن الملاحظ أن بعض الجماعات تستجيب لمثل هذا الأسلوب أثناء فترة الملاحظة وعموما فإن ارتفاع درجة العلاقة بين الأخصائى والأعضاء تجعل أعضاء الجماعة يقدرون الاهتمام الفردى الذى يوجه إليهم .

٤ - يقوم الأخصائى بتوجيه الجماعة وقيادتها فى عملية التخطيط :

والأخصائيون الذين يستخدمون هذا النمط يسمحون بتفاعل الجماعة والتخطيط فى حدود معينة ، إلا أنه من الضرورى تصميم حدود مجال التخطيط وأنشطة الجماعات التى تتكون من أفراد صغار السن ، وبالنسبة للجماعات التى لم تبلغ درجة كافية من المهارة فى أساليب التفاعل الجماعى .

وتتوقف استجابة الجماعة لهـذا النمط على إدراك الأخصائى ووعيه بأن العمل المطلوب من الجماعة يتناسب مع مهارات الجماعة ودرجة نضجها والأخصائى الذى يقترح أعمالا أكبر من مستوى الجماعة وقدراتهـا وقدراتها سوف يعرضها للشعور بالإحباط وعدم الشـعور بالأمن كما يحدث فى حالة نمط القيادة الحرة والأخصائى الذى يهيئ أعمالا و نشاطا أقل من إمكانيات الجماعة إنما يتجه إلى سيطرة الكبار وتسلطهم ، أما الأخصائى الذى ينجح فى أن يجعل تقـدم الجماعة على أساس مستوى التفاعل لديها يستطيع أن يحقق أقصى تعاون وتعلم ممكن .

٥ - إدارة ذاتية فى الجماعة خلال تخطيط الجماعة :

ويعتبر هذا النمط مثاليا من الناحية العملية ، فالجماعة التى كانت تستطيع تحسين أهدافها وتنميتها ، ورسم خطة لتحقيق هذه الأهداف والتعاون فى إنجازها ثم تقويم تقدمها كانت هى الجماعة التى تستطيع أن تحقق النمو والتعلم.

كما أن هذا النمط هو الذى يحقق تنمية شخصية الفرد والجماعة من الناحية الانفعالية والعقلية والاجتماعية والوصول إلى الأهداف الديمقراطية ، ولكن ليس من المعقول أن يمارس هذا النمط دون قيد أو شرط مع جماعة غير ناضجة ومع جماعة تنقصها الخبرة والمهارة فإن ذلك يؤدى إلى تدمير الجماعة .

ومن هنا كان شرط استخدام هذا النمط هو وصول الجماعة إلى درجة من النضج .

حادى عشر : تصنيفات وأنواع الجماعات :

تعددت وجهات النظر المختلفة التى تناولت تصنيفات وأنواع الجماعات ولا يوجد اتفاق واحد حول هذه التصنيفات ، وسوف نقوم بعرض لأهم التصنيفات مع التركيز على تصنيف واحد وشامل (ماهر عمر)، حيث يرى عبد الحميد عبد المحسن (١٩٨٨) أنه يمكن أن تنقسم الجماعات إلى :

أولا : (أ) جماعات أولية .
(ب) جماعات ثانوية .

ثانيا : (أ) جماعات رسمية .
(ب) جماعات غير رسمية .

ثالثا : (أ) جماعات عمودية .
(ب) جماعات مستعرضة .

رابعا : (أ) جماعات أولية .
(ب) جماعات مؤقتة .

خامسا : يمكن أن تقسم الجماعات من حيث أسلوبها فى تحقيق أهدافها فهناك :
(أ) جماعات ذات سلوك تعاونى .
(ب) جماعات نزاع .

سادسا : جماعات ينضم إليها الفرد بحكم مولده أو باختياره :
(أ) جماعات اختيارية .
(ب) جماعات إجبارية .

سابعا : من الممكن أن تقسم الجماعات من حيث علاقتها بالمجتمع إلى :
(أ) جماعات غير اجتماعية .

(ب) جماعات قد تندمج فى الحياة الاجتماعية .

(ج) جماعات منحرفة .

(د) جماعات تعمل من أجل صالح المجتمع .

ثامنا : جماعات ينضم إليها الفرد بحكم مولده أو باختياره :

(أ) جماعة واقعية .

(ب) الجماعة الممثلة .

(ج) الجماعة المعنوية .

(د) الجماعة المعلقة .

(هـ) الجماعة المنتحلة .

تاسعا : قد قسمت " Helen Jenning " الجماعات إلى :

(أ) جماعات نفسية .

(ب) جماعات اجتماعية .

عاشرا : من الممكن تقسيم الجماعات من حيث نوع التنظيم الجماعى :

(أ) جماعة النادى .

(ب) لجان ومجالس .

(ج) جماعة هواية .

(د) جماعة منظمة فى إطار من برنامج قومى.

كما يصنف " H. Wayne, Johnson 1999 " الجماعات إلى كونها :

(أ) جماعات رسمية **Formal Groups** : وتتميز بأن لها قواعد وقوانين رسمية، وأن الأعضاء بها غالباً موظفون رسميون وأن أهدافها تتسق والأهداف العامة المجتمعية والحكومية .

(ب) جماعات غير رسمية informal Groups : وهى التى يتم تنظيمها بشكل غير رسمى وليس لها قواعد وقوانين مكتوبة ، وإن كان لها قواعد وقيم متفق عليها بين أعضائها [٢٣].

ونظرا لتعدد وجهات النظر العلمية والعملية حول تصنيفات لجماعات وأنواعها نقوم بالتركيز على وجهة نظر واحدة أكثر شمولا " د. ماهرة محمود عمر" حيث يتضمن تصنيفه لخمسة أنواع وهى [٢٤] :

١ – الجماعات الأولية والجماعات الثانوية .

٢ – الجماعات الرسمية والجماعات الثانوية .

٣ – الجماعات المغلقة والجماعات المفتوحة .

٤ – الجماعات الاجتماعية والجماعات السيكولوجية .

٥ – الجماعات العلاجية .

الجماعات الأولية والجماعات الثانوية

Primary and Secondary Groups

يعتمد هذا التصنيف على طريقة الاتصال بين الأعضاء داخل الجماعة ، ونوعية العلاقات والمشاركة التى تمارس بينهم فيها . ويرى بعض علماء الاجتماع وعلماء علم النفس أنه لا توجد جماعات يمكن وصفها بأنها خالصة لتصنيف الجماعات الأولية، وأخرى يمكن وصفها بأنها خالصة لتصنيف الجماعات الثانوية ، حيث يوجد درجات من أولية العلاقات ومن ثانويتها بين الأعضاء داخل الجماعة الواحدة ، ومن ثم قلما يمكن تحديد ما إذا كانت السمة الغالبة على الجماعة هى السمة الأولية ، أو السمة الثانوية ، ويبدو بينهما . وبالرغم أنهما يتوميان بوظائف متباينة ، إلا أنها غير متعارضة ، ويمكن توضيح كل منهما على النحو التالى :

أولا : الجماعات الأولية Primary Groups

هى الجماعات التى يمكن لأعضائها مواجهة بعضهم بعضا وجها لوجه فى طلب مساعدة معينة ، أو فى الحصول على إجابة لسؤال محدد ، لذلك تسمى هذه الجماعات أيضا بالجماعات المرجعية reference groups ، وتتميز الجماعات الأولية بما يسمى بالوحـــدة والتشابك ، ويقصد بالوحـــدة عدم إمكانيـــة تحويل الإجابة الموجهة لفـــرد ما إلى أفراد آخرين ، ويقصد بالتشـــابك التصرف التلقائى الإيجابى لكل عضو من أعضائها نحو الأعضاء

الآخرين ، ومما لا شك فيه ، كلما قلت قابلية تحويل الإجابة من فرد إلى فرد آخر داخل الجماعة ، كلما ازدادت التأثيرات الإنسانية المتبادلة بين الأعضاء ، وتميزت العلاقات بينهم بكونها أساسية أولية ، وتتميز أيضا الجماعات الأولية بصغر الحجم ، والتشابه فى الخلفية الاجتماعية والاقتصادية والثقافية بين أعضائها ، علاوة على توافر المحبة والمودة والتعاطف بينهم ، ومن أمثلة هذه الجماعات الأولية (المرجعية) : جماعة الأسرة ، جماعة الفريق الرياضى ، جماعة المشاركة التجارية ، جماعة الدراسة .

ثانيا : الجماعات الثانوية Secondary Groups :

تتصف الجماعات الثانوية بوجود الطابع اللاشخصى نسبيا بين أعضائها، حيث يتصرف كل منهم وفقا للأدوار الاجتماعية التى يزاولها فى المجتمع خارج نطاق الجماعة ، مما يجعل العلاقات الاجتماعية بينهم أكثر تطرفا وميلا للمظاهر الشيئية ، وليست للتأثيرات الشخصية الإنسانية ، بمعنى أن تكون علاقاتهم مشابهة للعلاقات بين الأشياء وليست للعلاقات بين البشر ، ومن ثم لا تقتصر الإجابة الموجهة من أحد أعضائها على عضو آخر معين بذاته بحيث تكون خاصة له ، ولكنها تكون موجهة عموما لأى عضو موجود داخل الجماعة ، كما أنه قد لا يكون هناك أية استجابة من عضو داخلها لبقية الأعضاء فيما يتعلق بأمر ما ، ومن الأمثلة على هذه الجماعات الثانوية : الجماعات التى تحضر المحاضرات والندوات العامة، الجماعات

التى تحضر المباريات الرياضية ، الجماعات التى تحضر العروض المسرحية والحفلات الترفيهية العامة ، الجماعات التى تسافر فى وسائل سفر لفترات طويلة من الزمن مثل القطارات والبواخر والطائرات والحاملات وغيرها .

الجماعات الرسمية والجماعات غير الرسمية
Formal and Informal Groups

يهتم علماء الاجتماع بتصنيف المؤسسات والمنظمات المنتشرة فى المجتمع وفقا لطريقة إنشائها وأسلوب التعامل فيها وشروط عضويتها ، حيث يركز غالبيتهم على شكلها القانونى من حيث تأسيسها واستمراريتها ، وقد توصل الكثير منهم إلى تصنيف هذه المؤسسات والمنظمات والهيئات والجماعات وما شابهها إلى تصنيفين أساسيين هما : تصنيف رسمى وتصنيف غير رسمى ، وقد أوضح " جلانز وهايز Glanz & Hayes, 1967 " هذين التصنيفين خلال وصفهما للجماعات الرسمية والجماعات غير الرسمية على نحو يمكن تفصيله فيما يلى :

أولا : الجماعات الرسمية Formal Groups

هى عبارة عن جماعات يتم إنشاؤها وتكوينها حسب تقليد منظم يشتمل على أسس معينة من اللوائح والقوانين المتضمنة لقواعد معينة وبنود محددة يلتزم بها كل المنتسبين إليها ، ولا تخرج بأى حال من الأحوال عن الإجراءات التنظيمية التقليدية السائدة فى المجتمع ، ويستمر نشاطها لفترة

زمنية معلومة تحقق خلالها أهدافها التى تأسست وتكونت من أجلها ، وغالبا ما تتبنى هذه الجماعات تحقيق أهداف معينة قد تكون أهدافا سياسية و أهدافا اقتصادية ، أو أهدافا إدارية ، أو أهدافا اجتماعية ، أو أهدافا رياضية ، أو أهدافا تربوية ، أو أهدافا دينية ، وخلافها ، ويمارس العمل فى نطاقها وفق لوائح معينة منظمة لكل الأعضاء المنتمين إليها ، ومن الأمثلة على هذه الجماعات الرسمية المؤسسات الحكومية مثل الوزارات والجامعات والمعاهد ، وشركات الأموال والأشخاص مثل الشركات المساهمة والبنوك ذات المسئولية المحدودة والتضامنية ، الجمعيات والهيئات والنقابات مثل جمعية أنصار السنة المحمدية والجمعية المصرية للدراسات النفسية ونقابة المهن الزراعية ونقابة المهندسين ، ورابطة الاجتماعيين ، وما شابهها .

ثانيا : الجماعات غير الرسمية Informal Groups :

هى عبارة عن جماعات يتم تكوينها بناء على تجمع عدد من الأفراد يعملون معا بأسلوب جماعى خلال إطار غير منظم وغير رسمى وبدون أى التزام بلوائح معينة ، ودون مراعاة لأى قوانين منظمة ، ويرتبط أعضاء هذ الجماعات برباط أدبى فقط قوامه التعاون المثمر البناء يهم من أجل تحقيق هدف مشترك يسعى الجميع لتحقيقه ، وغالبا ما تكون العضوية فى هذه الجماعات اختيارية تطوعية تستمر لفترة قصيرة فى سبيل إنجاز عمل ما لتحقيق الهدف المنشود ثم تحل الجماعات بعد ذلك وتنقضى وكأنها لم تكن، ومن أمثلة هذه الجماعات غير الرسمية: جماعات المشجعين لنشاط معين،

جماعات المخيمات والمعسكرات، جماعات الرحلات، جماعات المعارض الموسمية، جماعات الباعة المتجولين، وما شابهها .

الجماعات المغلقة والجماعات المفتوحة

Closed and Open Groups

من الضروري تحديد ما إذا كانت الجماعات التي ستتكون ويتم تأسيسها تتصف بكونها جماعات مغلقة أو جماعات مفتوحة ، وذلك قبل البدء في ممارسة أنشطتها ، وقد حدد " زيلر Ziller, 1965 " أربع خصائص أساسية توضح الفروق الجوهرية بين التصنيفين يمكن تلخيصها في :

١ – الوقت المستغرق منذ بداية تكوين الجماعة وحتى وقت حلها ونهايتها .

٢ – التوازن بين التأثيرات الإنسانية المتبادلة والموجهة لسلوكيات أعضائها في داخلها .

٣ – الإطار المرجعي فيهما يتعلق بعدد الأفراد المنتمين إليها .

٤ – للتغيرات التي تطرأ على عضوية أفرادها

وفيما يلي عرض تفصيلي لكل من هذين التصنيفين على حده .

أولا : الجماعات المغلقة Closed Groups

تتكون الجماعات المغلقة من هؤلاء الأفراد الذين وجدوا أصلا منذ بداية تكوينها ، ومنذ البدء في مقابلاتها بحيث لا يمكن لأي عضو جديد أن يلتحق بها بعد ذلك ، ومن ثم فهي قاصرة على عدد ثابت من الأعضاء لا يتغير منذ

بدء تكوينها وحتى وقت حلها ، ويحتم على أعضائها حضور مقابلاتها بصفة مستمرة دون انقطاع منذ نشأتها الأولى وحتى اتخاذ قرار جماعى من كل الأعضاء بانتهاء مقابلاتها وحل تكوينها بعد مرور فترة زمنية معينة محددة متفق عليها من قبلهم كلهم بلا استثناء ، ومما لا شك فيه وجود عدد ثابت من الأعضاء لا يتغير بالإضافة إلى وجود فترة زمنية محددة تتم خلالها مقابلاتهم المنظمة المستمرة كفيل بخلق جو من الاستقرار البيئى للعمل الجماعى ككل باعتبارها وحدة لها كيان مستقل عن كيان أعضائها .

ويتميز العمل داخل الجماعة المغلقة بتوازن التأثيرات الإنسانية المتبادلة والموجهة لسلوكيات أعضائها بداخلها ، حيث يتكيف الأعضاء مع البيئة النفسية التى تحيط بهم ، ويتوافق سلوكهم فى إطارها ، ولما كان عدد أعضائها ثابت لا يتغير ، فإن إطارهم المرجعى محدد بثبات عددهم ، مما يزيد من قوة التفاعل بينهم والاستفادة من إيجابية علاقاتهم التأثيرية المتبادلة ، ولعل أهم الصعوبات التى تواجه الجماعات المغلقة هى تخلف أحد الأعضاء عن حضور مقابلاتها بصفة مستمرة ، أو الانتقال منها إلى جماعة أخرى بعد أن يكون قد قطع شوطا كبيرا فى أعمالها ، أو تركها نهائيا وإبداء الرغبة فى عدم استمراريته فى عضويته لها ، مما يؤثر على ايجابية العمل داخلها ، ومن الأمثلة على الجماعات المغلقة : جماعات الإرشاد والعلاج النفسى فى العيادات الداخلية بمستشفيات الصحة النفسية ومراكز الإرشاد والعلاج النفسى جماعات الدراسة فى الفصول الدراسية بالمدارس والمعاهد والجامعات

جماعات العمال فى عنابر التشغيل بالمصانع ، جماعات الموظفين فى أقسام المؤسسات والهيئات الحكومية وفى قطاع الشركات والجماعات والنقابات .

ثانيا : الجماعات المفتوحة Open Groups :

تسمى الجماعات المفتوحة بالجماعات المستمرة Continuous groups نظرا لإمكانية انضمام أى عدد من الأعضاء الجدد إليها فى أى وقت بعد تكوينها ، وبعد البدء فى مقابلاتها ، ونظرا لإمكانية انسحاب أى عدد منهم فى أى وقت يشاءون فيه ذلك ، وفى أى مرحلة من مراحل تكوينها وخلال أى مقابلة من مقابلاتها دون أن يكون لذلك أى تأثير على عملها الجماعى ، ودون أن يكون لذلك أى تأثير على استمراريتها وتحقيق أهدافها ، ولا يشترط وجود عدد ثابت من الأعضاء المؤسسين لها ، وبالتالى يتحدد الإطار المرجعي للجماعة وفقا لعضوية أعضائها المتغيرة فيها ، لذلك يصبح هذا الإطار المرجعى كبيرا لدرجة تعرقل فعالية العلاقات الاجتماعية بينهم ، ومن ثم فإن تغيير عضوية الأفراد فيها ، إما بالانضمام إليها أو الانسحاب منها يؤثر سلبيا على التأثيرات الإنسانية المتبادلة بين سلوكيات الأعضاء مما يؤدى إلى اختلال توازنها ، وبالتالى لا يشعر الأعضاء فى هذه الجماعات بالجدية فى علاقاتهم الاجتماعية المتبادلة بينهم ولا سيما عند تأكيد إحساسهم بأن وجودهم فيها وقتى وانتقالى لأنه غير مرتبط بثبات عددهم ، وغير مرتبط بوقت محدد .

وبناء عليه يخلق هذا النوع من الجماعات مشكلات تتعلق بكفاءة التفاعل الاجتماعى بين الأعضاء ، وبتدعيم الاتصالات الشخصية بينهم ، وبتنمية العلاقات الإنسانية المتضمنة للمحبة والتعاطف والتقبل والفهم بين كل منهم والآخر ، ومن المآخذ على هذه الجماعات هو افتقار العضو الجديد للخلفية المعرفية عما تم مناقشته ودراسته ومعالجته في المقابلات السابقة على انضمامه لعضويتها ، وافتقاره لمعرفة الأدوار التى مارسها زملاؤه من الأعضاء فى عمليات النقاش والدراسة والمعالجة داخلها مثل انضمامه إليها ، مما يضعف مساهمته في بنائها وتدعيم كيانها والمحافظة على استمراريتها ، ومن الأمثلة على هذه الجماعات المفتوحة : جماعات الإرشاد والعلاج النفسى فى العيادات الخارجية بمستشفيات الصحة النفسية ومراكز الإرشاد والعلاج النفسى ، جماعات التوعية المستمرة فى المؤسسات والجمعيات ، جماعات الدروس الدينية التى تعطى فى المساجد بعد صلاة العصر أو صلاة المغرب ومثيلاتها .

الجماعات الاجتماعية والجماعات السيكولوجية

Social and Psychological Groups

تتكون الجماعات ذات النسق الاجتماعى و ذات النسق السيكولوجى إما لخدمة الفرد أو لخدمة عدد من الأفراد حيث يمكن لكل عضو داخل الجماعة أن يستثمر العمل الجماعة لصالحه الشخصى ، كما يمكن للجماعة ككل أن

تستثمره لصالحها كوحدة لها كيان مستقل عن شخصيات الأعضاء المكونين لها ، وإن لَم تتمكن الاستراتيجية الاجتماعية أو الاستراتيجية السيكولوجية فى الجماعات ذات النسق الاجتماعى و الجماعات ذات النسق السيكولوجى من إشباع رغبات الأعضاء المنتمين لأى منها كأفراد مستقلين عنها ، وإن لم تحقق أى من هذه الاستراتيجيات الهدف العام لتكوين الجماعة ككل على اعتبار أنها وحدة مستقلة عن أعضائها ، فلا خير يرجى من تكوين أى من التصنيفين سواء أكانت جماعات اجتماعية ، وجماعات سيكولوجية .

ومن ثم يجب التركيز على مساعدة الأفراد فى تعلم الأسلوب التعاونى الجماعى ، وتعلم كيفية احترام أنفسهم واحترام بعضهم ، وتعلم مراعاة شعور وأحاسيس زملائهم الأعضاء داخل الجماعة ولا سيما هؤلاء المخالفين لهم فى اللون والجنس والدين ، وذلك حتى يتحقق الهدف المنشود من تكوينها وتأسيسها ، ومما هو جدير بالذكر ، أن استخدام الاستراتيجية ، اجتماعية كانت أو سيكولوجية كفيل بمساعدة أعضاء أى من التصنفين على إشباع رغباتهم وحل مشكلاتهم التي يعانون منها ولا سيما فى مجال الإرشاد والعلاج النفسى، وقد اقترح " كوفى Coffey 1952 " أساسا للتفرقة بين التصنيفين ، على اعتبار أن الجماعات ذات النسق الاجتماعى تستهدف مطلب الجماعة ككل وانجازاتها الشاملة ، بينما الجماعات ذات النسق السيكولوجى تستهدف تنمية شخصيات أعضائها وتعديل سلوكياتهم نحو الأفضل ، وفيما يلى عرض لكل من هذين التصنيفين بشئ من التفصيل .

أولا : الجماعات ذات النسق الاجتماعى Socio - Process Groups

ترتبط الجماعات ذات النسق الاجتماعى بأهداف خارجية ، واضحة ومرئية ، تتعلق بما يكلف به أعضاؤها من أعمال ، وما يتحملونه من مسئوليات ، وما عنيهم من مطالب ، حيث أنها تستهدف بالدرجة الأولى إنجاز مجموعة معينة ومحددة من المطالب والأعمال التى تخص الجماعة ككل باعتبارها وحدة لها كيان مستقل عن كيان كل عضو فيها ، لذلك فإنها تستثمر المصادر البشرية المتاحة لديها ، والممثلة فى طاقات أعضائها بأقصى درجة ممكنة فى تحقيق أهدافها .

ومن ثم فإن الجهد المبذول للجماعة ككل موجه بصفة أساسية لحل المشكلات التى تعترض إنجاز تلك المطالب والأعمال ، أو التى تعرقل سير الأعضاء وتقدمهم نحو هذا الإنجاز ، ومما تجدر الإشارة إليه ، أن نجاح العمل الجماعى داخل هذا النوع من الجماعات الاجتماعية يتوقف على مدى إشباع أعضائها لحاجة الانتماء لها ، ومدى تأكيد ذاتهم بالمساهمة والمشاركة فى أعمالها ، ومدى تدعيم التفاعل الاجتماعى بالتعاون المثمر البناء من إنجاز مطالبها التى تحقق أهدافها .

وتتصف هذه الجماعات بعدم تجانس أعضائها فى العمر أو المركز الاجتماعى ، أو الخلفية الثقافية ، أو المستوى المادى . وقد تتسم بعض الملامح الرسمية التى تتمثل فى تنفيذ خطط معينة ، أو الالتزام بلوائح معينة

ولكنها مرحلية مؤقتة وليست دائمة ، أو التقيد بإتباع جداول أعمال يومية قد تتغير من يوم لآخر ، ومن الأمثلة على هذه الجماعات ذات النسق الاجتماعي: جماعات الفرق الرياضية، جماعات الفرق المسرحية ، جماعات الفرق الموسيقية ، جماعات معسكرات العمل، جماعات المخيمات الكشفية للفتية والفتيات ، ومثيلاتها .

ثانيا : الجماعات ذات النسق السيكولوجي Psycho Process Groups :

ترتبط الجماعات ذات النسق السيكولوجي بأهداف داخلية غير مرئية ، نابعة من الإطار المرجعي لأعضائها أنفسهم فيما يتعلق بسمات شخصياتهم ونموهم النفسي وتعلمهم الذاتي، حيث تستهدف بالدرجة الأولى تنمية شخصية الأعضاء وتعديل سلوكياتهم نحو الأفضل ، وتعمل هذه الجماعات على مساعدة أعضائها في حل مشكلاتهم التي تؤرقهم ، واتخاذ قراراتهم بأنفسهم ، وذلك بتوفير البيئة العلاجية الملائمة بينهم ، مما يزيد من معرفتهم لأنفسهم ومعرفتهم للآخرين ، وبالتالي تزداد ثقتهم في أنفسهم وفي الغير .

وتتصف هذه الجماعات بالتجانس في عمر أعضائها ، والمشاركة الاختيارية التطوعية بجداول غالبا ، وعدم التقيد بلوائح ولا قوانين نهائيا ، وعدم الالتزام بجداول أعمال أو خطط جامدة ، لذلك فهي لا تتسم بأي ملامح رسمية تصبغ تكوينها حيث يترك حرية العمل فيها للرائد الذي يتولى أدارتها وريادتها وهو غالبا ما يكون من رجال علم النفس المتخصصين في مجال علم

النفس الإرشادى أو علم النفس الاكلينيكى . ومن الأمثلة على هذه الجماعات السيكولوجية : جماعات التوجيه النفسى التى تتكون غالبا فى المدارس والجامعات والمصانع والشركات فى المجالين التربوى والمهنى ، وجماعات الإرشاد النفسى التى تتكون غالبا فى مراكز ومكاتب الخدمات النفسية .

الجماعات العلاجية

يمكن للباحث تناول لجماعات العلاجية بشئ من التفصيل كالآتى :

١ – تعريف الجماعات العلاجية وأهميتها :

هى جماعة مكونة من أجل مساعدة الأفراد (أعضاء الجماعة) على إصلاح شئ ما فى أنفسهم ، أى تغيير أو تعديل فى أسلوب شخصية الفرد أو تصحيح الخبرات المختلفة وتصويبها [٢٥] .

وتعرف الجماعة العلاجية Therapeutic Group على أنها " وحدة إنسانية تتكون من ثلاثة أفراد أو أكثر يتميزون بالإدراك الانتمائى لها ، وبالرغبة فى العمل الموحد خلالها ، فى نسق سيكولوجى يسمح بتبادل التأثيرات الإنسانية بين سلوكياتهم كأفراد متعاونين مع بعضهم فى جو من الثقة والتقبل والاحترام من جهة ، والجماعة كوحدة لها كيان مستقل فى مجموعها وأعضائها المكونين لها وغير المختلفين فى شخصياتهم عنها من جهة أخرى ، وذلك من أجل تحقيق الهدف الأساسى فى تكوينها وهو تنمية شخصياتهم وتعديل سلوكياتهم خلال فترة زمنية محددة [٢٦] .

وترجع أهمية الجماعة العلاجية إلى كونها الأداة الرئيسية والهامة التى من خلالها يتم تعديل سلوك الأعضاء وإحداث التكيف الاجتماعى بين الأفراد داخل الجماعة من أجل التخفيف من حدة سلوكياتهم العدوانية والانسحابية ، وذلك من خلال ما توفره الجماعة لأعضائها من خلال الخبرات والعمليات الجماعية .

ويمكن أن تستخدم الجماعات العلاجية فى طريقة العمل مع الجماعات فى تعديل السلك غير السوى للأعضاء ، وفى مواجهة مشكلات الصراع ، وسوء التوافق الاجتماعى ، والكثير من المشكلات الأخرى ، وأيضا تحديد الحاجات ، ومساعدة الأعضاء على إشباعها ، وذلك من خلال الملاحظة الموضوعية والمباشرة لسلوك الأعضاء ، ويحدث ذلك فى ظل قيادة مهنية واعية من قبل الجماعة .

حيث استخدمت الجماعات العلاجية فى الآونة الأخيرة بشكل واسع فى المؤسسات والهيئات المختلفة (٢٧) .

٢ – إعداد الجماعات العلاجية :

تعتبر الجماعة العلاجية أحد عناصر العلاج الجماعى فى طريقة العمل مع الجماعات ، حيث إن نمو نظريات الجماعة الصغيرة وتطورها أفاد ذلك فى تحقيق عمليات التأهيل ، وكذلك مساعدة الأفراد على التغيير من خلال العملية الجماعية فى الجماعات الصغيرة (٢٨) .

والإعداد لهذه الجماعة العلاجية من أهم الخطوات لنجاح عملية العلاج ، حيث تتوقف فاعلية العلاج الجماعى على تكوين هذه الجماعات العلاجية التى تتكون على أساس من التجانس بين الأعضاء وليس التماثل التام .

وتوجد العديد من الطرق لتكوين أعضاء الجماعات العلاجية وتتراوح تلك الطرق ما بين التقويم التشخيصى الدقيق إلى تكوين جماعة من المرضى الذين يعيشون فى عنبر واحد مباشرة ، إلا أن هناك محكين يجب مراعاتهما لتحديد أعضاء الجماعة العلاجية وهما :

(أ) رغبة المريض الواضحة لأن يصبح عضوا فى جماعة إلى جانب رغبته الصادقة فى العلاج .

(ب) تجنب التجانس التام أو عدم التجانس فى بعض العوامل كالسن والذكاء ووحدة المرض فى اختيار أعضاء الجماعة لما لذلك من آثار سلبية على فعالية العلاج [٢٩] .

والجماعات العلاجية عموما تتكون من أعضاء لديهم مشكلات وهى تهدف إلى اكتشاف الأعضاء لتلك المشكلات واستخدام استراتيجية أو أكثر لحل مثل هذه المشكلات ، وذلك من قبل الجماعة [٣٠] .

وهناك بعض السمات التى تميز الجماعة العلاجية منها :

١ - العمدية : وهى اختيار الأعضاء ذوى المشكلات المتشابهة والتى يراد علاجها سواء كانت المشكلة سلوكاً عدوانيا أو إنسحاباً اجتماعيا أو خجلا .

٢ – إعداد البرامج سلفاً ولا سبيل فيها للاختيار .

٣ – المعالج هو المعلم والقائد والخبير .

٤ – المرحلية فى الأنشطة العلاجية بحيث تلى كل مرحلة الأخرى وفى مواعيد ثابتة [٣١] .

٣ – هداف الجماعات العلاجية :

تعد الجماعة العلاجية أداة ووسيلة لتحقيق أهداف طريقة العمل مع الجماعات وأغراضها ، وقد حدد الاتحاد القومى للأخصائيين الاجتماعيين هذه الأهداف والأغراض فى الآتى :

١ – دعم أو تحسين شخصية الفرد وأداؤه الوظيفى باعتباره عضوا فى جماعة .

٢ – تعديل سلوك أعضاء الجماعة عن طريق الجماعة .

٣ – مساعدة الفرد على النمو .

٤ – تحقيق أغراض وقائية ز

٥ – تعليم الأعضاء المشاركة فى تحقيق أهدافهم .

٦ – استخدام الجماعات العلاجية نشطة البرنامج كوسائل فنية للعلاج [٣٢] .

ومن هنا يتضح لنا أن هدف الجماعة العلاجية يتمثل لنا فى نمو الفرد وتكيفه مع الجماعة ، كذلك نمو الجماعة وتحقيقها لأغراضها العلاجية المحددة .

ويشير " كلين Klein (1972) " : إلى أن أهداف الجماعات العلاجية تتمثل في الآتى :

١ – إعادة التأهيل Rehabilitation :

وتعنى استعادة الأعضاء لمستواهم السابق .

٢ – التأهيل Habilitation :

وتعنى مساعدة الأعضاء على النمو والتغيير .

٣ – التصحيح Correction :

مساعدة الأعضاء الذين لديهم مشكلات ترتبط بالعادات والقيم .

٤ – المشاركة Participation :

وهى تعنى تعليم الأعضاء كيفية مشاركة الآخرين وعمل ما هو لائق اجتماعيا .

٥ – الوقاية Prevention :

مساعدة الأعضاء على النمو وتهيئتهم للإعداد الجيد لإحداث المستقبل ومشكلاته .

٦ – العمل الاجتماعى Social Action :

مساعدة الأعضاء على تغيير بيئتهم .

٧ – حل المشكلة Problem Solving :

مساعدة الأعضاء على حل مشكلاتهم الاجتماعية .

٨ – تنمية القيم الاجتماعية Developing Social Values :

مساعدة الأعضاء على تطوير أسلوبهم وتعديله فى الحياة [٣٣] .

ويشير " ماهر محمود عمر (١٩٩٢) " : إلى أن الجماعات العلاجية توفر الفرصة لأعضائها لممارسة التأثيرات الإنسانية المتبادلة والعلاقات الإيجابية بينهم فى جو من الفهم والتقبل والصدق والمودة ، وبالتالى يتمكن كل منهم من حل مشكلاته بأسس سيكولوجية سليمة ومن إشباع حاجاته بما يتوافق مع قيم المجتمع الذى يعيش فيه .

وقد حدد " كوفمان وبلوستون (1977) Kaufman & Bluestone " : أساس الحاجة إلى تكوين الجماعة العلاجية بناء على استجابتين هما :

١ – إذا كانت المشكلات التى يواجهها الأفراد مرتبطة بعلاقاتهم الإنسانية وتفاعلاتهم الاجتماعية مع بعضهم مما يعرقل تطورها ونموها ، لذلك فإن تكوين الجماعة العلاجية يعتبر أمراً ضرورياً على اعتبار أنها تعمل كوسيط جيد يصل ويسهم فى تنفيذ هذه العلاقات ، وهذه التفاعلات من الصعوبات التى تعترضها .

٢ – إذا كان الأفراد لا يتجاوبون ولا يستجيبون للإرشاد والعلاج الفردى فى مواجهة المشكلات التى يعانون منها مثل المخاوف المرضية وإدمان الخمور والمخدرات ، حيث أثبتت الدراسات أن استجابة الأفراد للعلاج الجماعى أكبر من العلاج النفسى الفردى [٣٤] .

٤ - عمليات الجماعة العلاجية :

ويقصد بها مجموعة التغيرات والتأثيرات والتفاعلات التى تحدث داخل الجماعة العلاجية [٣٢] .

وقد حدد " لاكين " أكثر العمليات شيوعاً للجماعة العلاجية فيما يأتى :

١ - تيسير التعبير الوجدانى .

٢ - خلق مشاعر الانتماء .

٣ - تعزيز عرف الإفصاح الذاتى كأحد شروط العضوية فى الجماعة .

٤ - تمثيل ضروب السلوك الشخصى .

٥ - إحداث مقارنة بين الأفراد .

٦ - المشاركة فى مسئولية القيادة والتوجيه مع القائد المعين [٣٦] .

لكى يكون هناك تفاعل ونشاط داخل عمليات الجماعة العلاجية فإن ذلك يتطلب بناء الجماعات العلاجية على أسس سليمة مع توفير الشروط الواجب توافرها فى الأعضاء المكونين للجماعة العلاجية .

٥ - بناء الجماعات العلاجية وتكوينها :

تناول كثير من العلماء بناء الجماعات العلاجية وتكوينها من وجهات نظر متباينة .

فيرى " مارفن شو Marvin Eshaw (1981) " : أن تكوين الجماعة العلاجية وبناءها يتوقف على مدى جاذبية الجماعة للأفراد ، وما هى أنواع العلاقات التى توفرها الجماعة لأعضائها ، ويحدد شكل بناء الجماعة أنواع التأثيرات على عمليات الجماعة وسلوك أفرادها ، ولقد أجرى العلماء الكثير من البحوث على الجماعات المختلفة لتحديد التكوين الأمثل للجماعة وأثره فى تحقيق أهداف الجماعة وأهداف أعضائها ، وقد توصل هؤلاء العلماء إلى أن شكل بناء الجماعة الأمثل يتوقف على عدة عوامل منها : أهداف الجماعة ذاتها ، وأهداف الأعضاء المكونين لها ، والبرنامج التى تمارسه الجماعة ، حيث تعتبر هذه العوامل مؤشرا هاما فى عمليات الجماعة (٣٧) .

فبناء الجماعة العلاجية يتكون من مجموع المراكز والأدوار المتميزة فيها وترتيبها وفقا للأعضاء ، ومن هنا يمكن التمييز بين الجماعات على أساس المقارنة بين الأفراد من حيث المركز والمكانة ودرجة التوحد مع الجماعة ، وكذلك القوة والتأثير على الآخرين وتمكنهم من المصادر المختلفة للجماعة ، وكذلك مركز الفرد فى شبكة الاتصال فى الجماعة (٣٨) .

ويقوم بناء الجماعة العلاجية على عدة عوامل منها ، ضمان كفاءة الجماعة من الناحية الموضوعية والذاتية ، وهو تحديد مجموع المراكز والأدوار ، وتحديد مسئوليات كل دور ومركزه ، كما أن هناك عاملا آخر يؤدى إلى قيام بناء ثابت متميز للجماعـــة وهى اختـــلاف الأفـــراد فى

دوافعهم وفى قدراتهم وفى خصائصهم المزاجيــة ، وأيضا يوجد عامــل ثالث يؤدى إلى قيام بناء الجماعة العلاجيــة ويؤثــر فيه وهو البيئــة الطبيعية والاجتماعية ، فالمساحة فى اجتماع الجماعــة قد تؤثر فى بناء الجماعة ، بل إن طريقة الجلوس فى اجتماعــات الجماعة قــد يكون لها تأثير أيضا (٣٩) .

ويشير " نورثن هيلن Northen, Helen (1989) " : إلى أن هناك وجهات نظر متعددة تتصل ببناء الجماعات العلاجية واختيار أعضائها المكونين لها . وهذه الوجهات يمكن عرضها كالتالى :

الرأى الأول :

يجب أن تتكون الجماعة من إناس مشتركين فى نماذج الشخصية والمشاكل العامة المشتركة .

الرأى الثانى :

ألا يكون هناك فردان من أعضاء الجماعة متشابهين لإعطاء إمكانية الاختلاف والتغير .

الرأى الثالث :

يجب أن يكون هناك عملية مزاوجة بين الأعضاء داخل الجماعة خاصة للشخصية ، حتى يصبح الأعضاء قادرين على التوحد مع الآخرين فى حين تحتفظ الجماعة بعنصر الاختلاف .

الرأى الرابع :

وهو يشير إلى أن الأعضاء يجب أن يكونوا جميعا متقاربين فى الخصائص والسمات (٤٠) .

يجب علينا قبل الشروع فى بناء الجماعات العلاجية وقبل البدء فى تكوينها أن نخطط لها على أسس سيكولوجية واجتماعية سليمة ومتضمنة هذه الاعتبارات :

١ – الأهداف التى من أجلها نسعى إلى تكوينها والتى نرغب فى بنائها من حيث كونها أهدافاً وقائية Preventive وأهدافا إصلاحية Remedial .

٢ – طريقة اختيار عضويتها التى تشكل تكوينها ونوعيتها من حيث كونها عضوية إجبارية أو عضوية اختيارية .

٣ – مدى استفادة أعضائها من بنائها ومن الخدمة التى تقدمها لهم فترة عضويتهم بها .

٤ – حجم العضوية من حيث عدد الأعضاء الذين يكونونها .

٥ – المكان الذى يتم فيه مقابلتهم بصفة مستمرة ودائمة .

٦ – مدة بنائها المستغرقة فى استمراريتها منذ بدء تكوينها وحتى نهايتها .

٧ – الفترة الزمنية المستغرقة فى كل مقابلة من مقابلاتها الدورية الأسبوعية .

٨ – عدد مرات مقابلاتها الدورية الأسبوعية من حيث كونها مرة أو أكثر فى كل أسبوع .

٩ – طريقة تكوينها من حيث تصنيفها على اعتبار أنها جماعة مفتوحة ومغلقة .

١٠- سماتها العامة المميزة لها من حيث كونها جماعة متجانسة وغير متجانسة .

١١- أساس التجانس المميز لها من حيث كونه يتعلق بالجنس و السن أو تشابه المشكلات عدوان أو انسحاب اجتماعى مثلا ، والخلفية الثقافية والتعليمية أو المستوى الاجتماعى والمادى .

١٢- الإعلان والدعاية عن تكوين الجماعة العلاجية فى المؤسسة التى يعمل بها الرائد الذى سيتولى ريادتها فيهـا وتشجيع الأفراد على الانضمام إليها .

١٣- عقد مقابلات فردية مع كل عضو على حده يريد الانضمام للجماعة العلاجية لتصنيفه وفقاً لخصائصه العامة وسمات شخصيته الخاصة .

١٤- وضع اللوائح والقوانين المنظمة لعضوية الجماعة والعمل بها .

١٥- المعلومات اللازمة عنها وعن كل ما يتعلق بها بحيث تكون متاحة للجميع وفى متناول كل من يطلبها ثم بعد ذلك يتم تكوين الجماعة وتشكيلها [٤١] .

٦-أنماط الجماعات العلاجية :

يعتمد المدخل العلاجى المتمثل فى العلاج الجماعى فى طريقة العمل مع الجماعات على تكوين الجماعات العلاجية المتعددة والمتنوعة التى ينضم إليها الأعضاء ، وذلك من أجل المساعدة على التخفيف من مشكلاتهم التى يعانون منها .

وقد تعددت وجهات النظر حول أنماط الجماعات العلاجية ، فيحددها "رونالد توسلان وروبرت ريفاز Ronald, W. Toseland & Robert F. Rivas (1984) " : فى أربعة أنواع من الجماعات العلاجية وهى :

١ – الجماعات التعليمية .

٢ – الجماعات التنموية .

٣ – جماعات التنشئة الاجتماعية .

٤ – جماعات العلاج .

حيث تساعد هذه الجماعات الأعضاء على تغيير سلوكهم ومواجهة مشكلاتهم عن طريق التعاون معاً ويصبح قائد الجماعة هو الخبير ذو السلطة الذى يساعد الأعضاء على حل مشكلاتهم وتقييم الحلول المختلفة لها ، وتحديد الأهداف العلاجية اللازمة .

وتنقسم الجماعات العلاجية إلى جماعات علاج نفسى لمرضى الأقسام الداخلية وجماعات الأحداث الذين يتلقون رعاية من قسم المراقبة الاجتماعية ، وجماعات المدمنين الذين يتلقون رعاية فى أحد المستشفيات [٤٢] .

ويشير " جلاسر Paul Glasser (1974) " : بأن الجماعات العلاجية تتمايز وفق الأهداف والأغراض ونوعية المشكلات ، وغير ذلك من المعايير التى تحدد نمط الجماعة ، وقد حدد أنماط الجماعات العلاجية فى الأنماط الآتية :

النمط الأول :

جماعة تشكل مواجهة السلوك الإشكالى الذى يشترك فيه أسـاساً كل الأعضاء .

النمط الثانى :

الجماعة التى تشكل من عضوين يتم اختيارهما بشكل خاص ، بحيث يتصرف أحدهما أو يسلك سلوك قرينه المحفز لـه نحو السلوك المرغوبة فيه باختيار نسق الزمالة .

النمط الثالث :

الجماعة المكونة فى ضوء بناءات الأدوار التى يحددها الأخصائى ، ويقوم بها أو يقدم منها نموذجا للسلوك المرغوب فيه من الجماعة ، وقد استخدم " باندورا Bandura " هذا الأسلوب عام ١٩٦٩ .

النمط الرابع :

الجماعة المكونة على أساس إيجاد قيادة متناظرة ومختارة تقدم فى صورة نموذج ويقوم الأخصائى بتقديم المشورة والتعليمات للقادة فى ضوء

سلوكيات معينة بهدف تعليم القادة وإكسابهم السلوك المرغوب فيه من جانب ، ومساعدتهم على تقديم الخدمة فى المواقف الصعبة وبفاعلية من جانب آخر ، وقد استخدم " بيجو Nijau " هذا الأسلوب فى عام ١٩٦٥ .

النمط الخامس :

الجماعة- التى تشكل بهدف إعادة الضبط الاجتماعى وتحقيقه بفاعلية ويتطلب هذا النمط أن يكون الأخصائى متنبهاً ويقظاً للمهام البنائية والأنشطة وأدوار الأعضاء .

النمط السادس :

الجماعة التى يمكن أن تشكل على أساس مرسوم كجماعة فرعية ضمن جماعات فرعية أخرى ، لكل جماعة مناخها وأهدافها المختلفة بهدف قيم علاقات تبادلية لتحقيق أفضل المهام والأنشطة بين تلك الجماعات ، وقد استخدم " شويتز جيبل Schwitzgebel " هذا النموذج وطبق على الأحداث المنحرفين فى عام ١٩٦٤ .

النمط السابع :

ويتمثل هذا النمط فى المدخل المتباين والذى يكون وفق طبيعة الجماعة سواء من الناحية الفيزيقية أو الاجتماعية ، ويستخدم هذا النوع من البيئات الجديدة بهدف ضبط و تحكم أو تعدي للظروف الجديدة التى قد تسبب السلوك الإشكالى من خلال عملية التعليم داخل الجماعة .

النمط الثامن :

الجماعة التى يتم تكوينها من أعضاء يكمل ويساعد بعضهم بعضا فى تحقيق خطتهم العلاجية المختلفة ، وفى مثل هذه الجماعات يعجز العضو بمفرده عن تحقيق الخطة العلاجية أو ما يسند إليه من مهام ، وفى هذه الحالة يمكن الاستعانة ببعض المتخصصين فى ذلك [٤٣] .

وقد عرض " ماريون ودون ميللر Marion, Don Miller (1985) ": للعديد من أنماط الجماعات العلاجية التى يمكن تكوينها عند الممارسة المهنية فى المجال العلاجي ، ويمكن عرضها فى الآتى :

١ - العلاج بالتوجيه Remotivation Therapy :

ويعنى أنه مدخل للعلاج الجماعى يستخدم لحث الأفراد الذين يشعرون بفقد الاهتمام فى الحاضر والمستقبل ولديهم الرغبة فى التفاعل مع الآخرين ، والتوجيه يساعد المرضى على ملاحظة أنفسهم كأفراد لهم خصائص تميزهم عن غيرهم ، وجماعة التوجيه الذاتى يجب أن تتكون من خمسة عشر عضوا كحد أقصى ، وتنعقد مرة و مرتين كل أسبوع فى حدود أثنى عشرا اجتماعا ، وكل اجتماع يجب أن يتضمن خمس خطوات أساسية هى :

(أ) مقدمة وتعارف .

(ب) دعم العلاقات بين الأعضاء وبينهم وبين الأخصائى .

(ج) مشاركة حقيقية عن طريق المقالات أو باستخدام الأسئلة أو الوسائل السمعية والبصرية .

(د) المناقشات الجماعية بين المرضى .

(هـ) ظهور علامات الرضا والسرور على أعضاء الجماعة والاتفاق على خطة الاجتماع القادم .

٢ – جماعات التذكر Reminiscing Groups

وتهدف هذه الجماعات إلى تحقيق ما يلى :

(أ) تزويد الأعضاء بالمهارات الاجتماعية .

(ب) تنمية علاقات الصداقة بين الأعضاء من المرضى .

(ج) تنشيط ذاكرة الأعضاء حتى يمكن لهم استرجاع ماضيهم وتذكره .

وتتكون مثل هذه الجماعات من (٥ : ١٠) أعضاء وتعقد اجتماعاً أسبوعياً على الأقل ، وهذه الاجتماعات تزود الأعضاء بمشاعر الثقة والارتياح ، ويتم اختيار موضوعات التذكر بواسطة أعضاء الجماعة .

٣ – جماعات العلاج بالموسيقى Music Therapy Groups :

وتستخدم هذه الجماعات فى بيوت التمريض لدعم التنشئة الاجتماعية لأعضاء الجماعة ، وزيادة المشاركة الهادفة ، والترفيه ، والإحساس بالتذوق والجمال ، وغير ذلك من السمات التى تحد من اعتراض أعضاء الجماعة وسلبيتهم إزاء البيئة التى يعيشون فيها [٤٤] .

٤ – جماعات العلاج النفس الجماعي Group Psychotherapy :

وهـذا النوع من الجماعات يستخدم مع من يعانون من حالات نفسية حرجة .

ولقد أشار " سول وسول (1974) Saul and Saul " : إلى أن العلاج النفسى الجماعى يستخدم مع المرضى المحبطين وغير الاجتماعيين والمضطربين نفسيا ، بحيث تركز مناقشات الجماعة على الإحساس العام للمرضى ، وتتناول موضوعات حياتهم اليومية ، ويمكن أن تتضمن خطة هذه الجماعات بعض الأنشطة والألعاب الترويحية فهى تسهم فى تخفيف حدة التوترات النفسية للمرضى .

٥ – جماعة الحكم الذاتى Self - Government Group :

ويهدف هذا النوع من جماعات العـلاج إلى العنـاية بمرض الأقسام الداخلية ومعرفـة مشـكلاتهم وطموحاتهم والعنايـة التى يتلقونهـا ، ومجتمع أعضاء النادى ليناقشـوا بعض الحالات من المرضى ذوى المشكلات الخاصة، مثل السلوك العدوانى أو الإنطوائى والانسحابى ، ومحاولة تعديل ذلك السـلوك ، وهنا قد يعمل الأخصائى الاجتماعى مع بعض القيادات فى الجماعة مع حالات فردية علاجاً فردياً لمساعدتهم على أداء أدوارهم بكفاءة .

٦- جماعات العلاج الإفراغى والتنفيسى Validation Fantasy Therapy

وهذا النوع من العلاج يساعد المرضى على أن يعبروا عما بداخلهم من أحاسيس ومشاعر سلبية ، وهذه العملية التنفيسية تساعد المضطربين سلوكيا على التعبير عن أفكارهم ومشاكلهم بطريقة تساعدهم على التفاعل والتجاوب مع الواقع الخارجى ، حيث ترى " فيل (1960) Feil " : أن العلاج فى هذا النوع من الجماعات لا يكون فعالا ما لم يحاول الوصول للحقائق الداخلية للأفراد المضطربين (٤٥) .

- ومن هنا نلاحظ تعـــدد الجماعات العلاجية التى تستخدم فى الممارسة المهنية لطريقة خدمة الجماعة وتنوعها ، وكل هذه الجماعات لها هدف واحد ومحدد وهو نمو الفـــرد داخل الجماعة والتركيز على الفرد باعتباره وحدة مستقلة داخل الجماعة مما يؤدى إلى تحقيق التكيف والتوافـــق بين الأعضاء فى الجماعة الواحدة .

٧- الشروط والأسس العملية التى تبنى عليها الجماعات العلاجية :

لكى تقوم الجماعات العلاجية بتحقيق أهدافها التى أنشئت من أجلها ، وهى إحداث التكيف والتوافق الاجتماعى للأطفال خاصة الأطفال المعاقين سمعياً والحد من مشكلاتهم سواء المشكلات العدوانية و الانسحاب الاجتماعى لابد أن تقوم هذه الجماعات على أسس علمية سليمة ، ومن أهم هذه الأسس العلمية التى يجب توافرها فى الجماعات العلاجية ما يلى :

(أ) حجم الجماعة العلاجية .　　(ب) مستوى الذكاء .

(ج) تجانس الأعضاء .　　(د) نوعية الأعراض .

(هـ) سن الأعضاء .　　(و) تماسك الجماعة .

(ن) هدف الجماعة .　　(ل) كيفية التنظيم .

(ى) العلاقة العلاجية .

(أ) حجم الجماعة العلاجية Size :

تختلف الجماعات من حيث حجمها ، فقد تكون الجماعات صغيرة الحجم ، أو كبيرة الحجم ، ويفضل فى العلاج الجماعى أن تكون الجماعات صغيرة الحجم ، حيث يتوقف حجم الجماعة على عدد من العوامل أهمها :

(أ) رغبات أعضاء الجماعة .

(ب) طريقة النشاط والهدف من تكوين الجماعة .

(ج) طبيعة التفاعل الجماعى على عدد الأعضاء المكونين للجماعة ومداه وأثره[٤٦]

ويشير " Tom Douglas (2000) " : إلى أن حجم الجماعة يؤثر على درجة التفاعل التى توجد بين الأعضاء أثناء العمل ، حيث يوجد ثلاثة عوامل تتأثر بهم الجماعة أثناء عملها وهى :

(أ) درجة التنظيم داخل الجماعة .

(ب) رؤية الأعضاء لبعضهم داخل الجماعة .

(ج) الوقت [٤٧] .

فعندما يكون حجم الجماعة صغيراً تزداد درجة التفاعل بين الأعضاء ، حيث يوجد الوقت الكافى لجميع الأعضاء للاشتراك فى الأنشطة والتفاعل مع الآخرين والاتصال ببعضهم وجها لوجه [٤٨] .

- ويؤكد ذلك " Edward, F. Zigler, Nancy, W. Hall (2000) " : حيث يشير إلى أن الجماعات ذات الحجم الصغير من الأطفال يوجد بها الأنشطة والتفاعل بدرجة أكثر من الجماعات التى تضم أعداد كبيرة [٤٩] .

ويشير " حامد عبد السلام زهران (١٩٩٧) " : إلى أن عدد أفراد الجماعة العلاجية يتراوح عادة ما بين (٣ – ١٥) مريضا فى حين يشير بعضهم إلى أن العدد الأمثل للجماعة العلاجية يتراوح ما بين (٧ – ١٠) أفراد [٥٠] .

فى حين يرى "كلين Klein" : أن الحجم الأمثل للجماعة هو ١٥ عضوا [٥١] .

ويرى " دوجلاس Douglos " : أن غالبية مواقف خدمة الجماعة تستلزم جماعة صغيرة يتراوح عددها ما بين (٥ – ١٥) عضوا ، وذلك لإيجاد الحد الأقصى من التفاعل وتزداد إمكانية الاتصال والمشاركة [٥٢] .

أما " كاميليا عبد الفتاح (١٩٩١) " : فترى أنه من الممكن أن يتراوح عدد أعضاء الجماعة ما بين ستة أطفال أو ثمانية [٥٣] .

ويرى " Dorothy Stoch Withaker (2000) " : أن الجماعة العلاجية إذا تكونت من ثلاثة أعضاء أو أربعة ، فإن هذا العدد يعتبر قليلا ، ويعتبر الحد الأدنى للجماعة خمسة أعضاء ، ويجب ألا يقل العدد عن ذلك حتى يتسنى وجود التفاعل بين الأعضاء ، وإذا تكونت الجماعة من ستة أعضاء أو سبعة فإن ذلك يكون أفضل لوجود لتفاعل والتعاون معا [٥٤] .

من خلال العرض السابق يرى الباحث أن الحجم الأمثل للعينة يتكون من (١٠) أعضاء ، وذلك حتى يسهل التفاعل بينهم والاستفادة من البرنامج العلاجى المقترح ، كما أن هذا العدد مناسب لجماعات العلاج الجماعى . ومن هنا يتم سلوك كل عضو من الأعضاء نتيجة للتفاعل الإيجابى الذى يحدث بين أعضاء الجماعة العلاجية .

(ب) مستوى الذكاء :

يجب أن تراعى عند تشكيل الجماعات العلاجية عدم وجود فرق كبير فى مستوى ذكاء الأعضاء خاصة فى مرحلة عينة الدراسة من سن (٩ – ١٥) عام ، أما الأطفال المتخلفين عقليا بصورة واضحة ، أو الشواذ يفضل وضعهم فى جماعة واحدة نظرا لتجانسهم وتقارب مستوى ذكائهم ، ولا يتم وضعهم فى جماعات عادية نظرا لوجود فجوة كبيرة فى

مستوى الذكاء مما يؤثر على التفاعل وتماسك الجماعة وتحقيق الهدف المطلوب .

(ج) تجانس الأعضاء :

يجب عند تكوين الجماعات العلاجية فى العلاج الجماعى أن يكون هناك تجانس بين الأعضاء ، بمعنى أنه يجب أن تكون المشكلة واحدة فيكون السلوك إما سلوكاً عدوانياً ، وإما إنسحاباً اجتماعياً ، وأن يكون الهدف واحداً، وأن يكون هناك تجانس فى السن ، وأن يكون مرحلة عمرية واحدة ، تجانس فى الذكاء بمعنى عدم وجود فجوة فى مستوى الذكاء ، كذلك تجانس فى استخدام اللغة (لغة الإشارة أو الشفاة) حتى يؤدى ذلك إلى زيادة التفاعل الاجتماعى بين الأعضاء المكونين للجماعة .

(د) نوعية الأعراض :

يجب مراعاة الأعراض عند تشكيل الجماعت العلاجية ، حيث ترى " كاميليا عبد الفتاح (١٩٩١) " : ضرورة تشابه أعراض أعضاء الجماعة حتى يكون هناك تجانس بين الأطفال ، الأمر الذى يسمح بظهور مشكلات جديدة ناشئة عن اختلاف نمط الشخصيات وأساليب التعبير ، حيث إن هذا التجانس يخفف من حدة الضغوط المختلفة عن بعض الأطفال [٥٥] .

فى حين يرى " جوبت Ginat " : أن تشمل الجماعة أطفالا من أعراض مختلفة غير متشابهة حتى يتسنى لكل عضو أن يرتبط ويتوحد بشخصيات مختلفة عن نمط الشخصية ، وحتى يمكن أن تصحح التوحدات

الخاطئة ، حيث إن هذا الاختلاف يعطى للأطفال فرصا للتعاون مع شخصيات تختلف عنهم ، وأحيانا ما تكون مكملة لشخصياتهم [٥٦] .

وقد يراعى الباحث عند تشكيل الجماعة التجريبية هذا التجانس فيختار الأطفال المعاقين سمعيا العدوانيين الذين يسجلون أعلى الدرجات على مقياس السلوك العدواني ، كذلك الأطفال الإنسحابيين الذين يسجلون أعلى الدرجات على مقياس السلوك الانسحابى .

(هـ) سـن الأعضاء :

اتفق العلماء على ضرورة ضم جماعات العلاج الجماعى لأعضاء ذوى أعمار متفاوتة بشرط ألا يكون هذا التفاوت كبيراً ، وذلك حتى يتسنى تبادل الخبرات والمهارات بين من هم أكبر سناً مع الأصغر سنا ، لذلك يراعى الباحث عند تكوين الجماعة العلاجية ألا يكون الأعضاء فى سنة دراسية واحدة ، ولكن فى أكثر من سنة دراسية من سن ٩ سنوات حتى سن ١٥ سنة، أى من الصف الخامس الابتدائى حتى الصف الثامن ، حيث إن هذه المرحلة التى تشمل مرحلة الطفولة المتأخرة والبلوغ من أخطر المراحل التى يمر بها الطفل المعاق سمعيا .

(و) تماسك الجماعة :

يجب أن تكون الجماعة على درجة عالية من التماسك تسمح باستمراريتها وتحقيقها لأهدافها ، ومن العوامل التى تؤدى إلى زيادة تماسك الجماعة :

- إشباع حاجات الأفراد .
- المكانة
- التعاون .
- زيادة التفاعل بين أعضاء الجماعة [٥٧] .

حيث تقع الجماعات المتماسكة بأعضائها فى اتجـاه أهدافهـا ، وهذا التضامن هـو الذى يساعد الجماعـة على البقـاء ، ويوفر الضغط اللازم لكى يمتثل الأعضاء لمعاييـر الجماعـة ويتحركون فى اتجاه الأهـداف المقررة [٥٨] .

ويراعى الباحث فى تناول الجماعة التجريبية هذا التماسك ، وذلك من خلال اختيار الأعضاء المتشابهين فى المشكلات والأهداف والأغراض والسن، وكذلك مراعاة حجم الجماعة الأمثل ١٠ أعضاء ، الأمر الذى يؤدى إلى تماسك الجماعة العلاجية .

(ن) هدف الجماعة العلاجية :

لكل جماعة علاجية هدف واضح ومحدد ، وهذه الأهداف تنشط وتحرك طاقات أفرادها فى تفاعلهم الاجتماعى ، ولا بد أن تكون أهداف الجماعة متوافقة غير متعارضة ، ومن الضرورى أن يتفق الأفراد فى إدراكهم لهذه الأهداف ، حيث يفترض أن يكون هدف الجماعة مصدر تأثير على الأعضاء، الأمر الذى يدفعهم إلى العمل على تحقيقه [٥٩] .

ويراعى الباحث عند تكوين الجماعة التجريبية وأثناء التدخل المهنى وضوح الأهداف بالنسبة للأعضاء وهو التخفيف من حدة السلوك العدوانى بمظاهره المتعددة سواء العدوان على الذات أو على الآخرين ، أو العدوان على الجماعة ككل ، أو على المجتمع المدرسى ، كذلك تعمل على التخفيف من حدة الانسحاب الاجتماعى عن طريق المشاركة فى الأنشطة والبرامج والاشتراك مع الجماعة فى تحقيق أهدافها المختلفة .

(ل) من حيث التنظيم :

يجب أن تكون الجماعة على درجة من التنظيم الذى يحدد مسئوليات كل عضو وواجباته ، كما يحدد كيفية اتخاذ القرارات داخل الجماعة [٦٠] .

كما يشمل هذا التنظيم توزيع القيادات فى الجماعة على أكبر عدد ممكن من الأعضاء ، ووضع دستور يضم الحياة الجماعية فيها وغير ذلك من نواحى التنظيم فى طريقة العمل مع الجماعات [٦١] .

(ى) من حيث العلاقة العلاجية :

يلزم عند تكوين الجماعات العلاجية وجود العلاقة الطيبة والتى تنشأ بين الأخصائى الاجتماعى المعالج والأعضاء ، وما بين الأعضاء بعضهم البعض .

فبوجود العلاقة العلاجية الطيبة تؤدى إلى تحقيق أهداف الجماعة وزيادة التماسك بين الأعضاء مما يؤدى إلى تحقيق الغرض المرجو من تشكيل الجماعة وهو الحد من السلوك العدوانى والانسحاب الاجتماعى عند الأطفال المعاقين سمعيا.

ثانى عشر : اختلاف الجماعات :

تختلف الجماعات فى أهدافها وأنشطتها وحجمها وفترة بقائها ومستوى تكوينها ، ويعمل الأخصائى مع مختلف هـذه الجماعات ، لذلك سوف نعرض للاختلاف بينها فى التالى كى يمكن التعامل معها فى ضوء هذه الاختلافات [٦٣] .

أولا : اختلاف الجماعات من حيث الأهداف :

- لماذا تتكون الجماعة ؟ لابد أن يكون لها هدف أو أكثر تحاول تحقيقها ، سواء أكانت هذه الأهداف منصوصا عليها صراحة أو مفهومة ضمناً ، وفى بعض الأحيان يبدو أن الجماعات تدرك إدراكاً بسيطاً الأسباب التى دعت إلى تكوينها ، أو الأشياء التى تحاول تحقيقها .

ولكن نجد على النقيض من هذا جماعات لها أهداف أكثر تحديداً ، سواء طويلة أو قصيرة المدى ، وقد تكون أهداف ذات غرض واحد و متعددة الأغراض، كما قد تكون أهدافاً محددة أو عامة .

والأهداف عامل أساسى فى تكوين الجماعات، وكذلك الاستمرار فى وجودها وقد تنبع الأهداف من رغبات الجماعة وكلما تحققت هذه الأهداف كلما زاد انتماء الأعضاء إليها وازداد تفاعلهم فيها، ومن أمثلة هذه الجماعات جماعات النشاط والهوايات والأصدقاء واللعب، أما الجماعات التى تقوم على أساس مقابلة احتياجات أعضائها فاحتمالات تفاعلها أقل كما هو الحال فى جماعات التعليم والعمل .

وهناك جماعات لا تقتصر أهدافها على مقابلة رغبات أو احتياجات ذاتية لأعضائها بل تتسع أهدافها لتحقيق احتياجات مجتمعية مثل جماعات الخدمة العامة والجماعات السياسية ، وغالبا تصبح هذه الجماعات قد وصلت إلى مستوى عال من النضج الاجتماعى ، كما أنه للمجتمع وكذلك للبيئة تأثيرها على اختيار أهداف الجماعة ، إذ عند تحديد الجماعة لأهدافها تحاول أن تقيم العلاقة المرغوب فيها بينها وبين مجتمعها أو بيئتها .

ثانيا : اختلاف الجماعات من حيث الحجم :

يتمشى حجم كل جماعة مع رغبات أو احتياجات أعضائها ، فقد تكون الجماعة صغيرة جدا لأن رغبات أو احتياجات أعضائها لا تتحقق إلا فى نطاق جماعة صغيرة ، وقد تهيئ الجماعة المكونة من خمسة عشر عضوا أنسب الأجواء الاجتماعية لمزاولة أنواع معينة من النشاط تكون هذه الجماعة نفسها عائقاً يحول دون مزاولة أنواع أخرى من النشاط . لذلك فإن أنسب

حجم للجماعة يتحدد بنوع البرامج التى يميل إليها أعضاؤها كما يتحدد بتجاربهم الاجتماعية السابقة .

وبالنسبة لحجم الجماعة هناك حقائق مرتبطة بمراحل النمو يجدر ملاحظاتها، فالجماعات الكبيرة مثلا لا تناسب الأطفال دون سن المدرسة ، إذ أنهم فى حاجة إلى ممارسة تجاربهم الأولى مع عدد قليل جدا من الأفراد . الجماعات الصغيرة أنسب الجماعات لأطفال مرحلة المدرسة لأنهم فى حاجة إلى الشعور بالأمن الذى توفره لهم هذه الجماعات خصوصا فى أول هذه المرحلة ، حيث يكون الطفل فى بداية تجاربه الجماعية الفعلية خارج محيط الأسرة .

أما المراهقون فهم فى حاجة إلى تجارب جماعية فى كل من الجماعات الصغيرة والكبيرة ، فأنواع النشاط فى الجماعات الكبيرة تعطى المراهق شعوراً بالثقة فى نفسه حين ينجح فى الاشتراك والاستمتاع بها بينما تتيح الجماعات الصغيرة للمراهق أكثر الأجواء آمناً وطمأنينة بما يتوفر فيها من علاقات قوية .

كما يؤثر فى تحديد حجم الجماعة عوامل أخرى كالبرنامج الذى تحاول الجماعة تحقيقه والقيام به ، فالفرق الرياضية تتطلب أن تكون قليلة العدد بينما الحفلات والرحلات والمعسكرات قد تتطلب أن يكون العدد كبيراً وإلا فقد متعتها وتعذر على أعضاء الجماعة الاستمتاع بها .

ثالثا : اختلاف الجماعات من حيث تعدد النشاط :

هناك جماعة ذات نشاط واحد وهناك أخرى ذات أنواع متعددة من النشاط ، ويغلب على جماعة النشاط الواحد الجانب التدريبي أو اكتساب أو ممارسة مهارة معينة كما هو الحال فى جماعات النشاط الرياضية أو الفنية أو جماعات الهوايات أو الجماعات السياسية أو المهنية .

أما الجماعات متعددة النشاط فيغلب عليها الاهتمام بممارسة نشاطاتها فى إطار علاقات متبادلة بين أعضائها ، ولذلك يزداد التفاعل بين أعضاء هذه الجماعات كما هو الحال فى جماعات الأسر المدرسية أو جماعات الأندية .

والأنشطة فى الجماعات ، قد تأخذ شكلا فردياً أو جماعياً . فرفع الأثقال مثلا نشاط فردى ، والقراءة نشاط فردى ، والاستماع للموسيقى كذلك نشاط فردى ، أما نشاط فريق كرة القدم أو السمر أو الندوة الثقافية فهذه يغلب عليها صفة النشاط الجماعى . ومن الطبيعى أن النشاط الجماعى له آثار اجتماعية أكثر عمقا على المشتركين فيه .

رابعا : اختلاف الجماعات من حيث فترة بقائها :

بعض الجماعات يكون بقـاؤها موقوتاً فتستمر لفترات محـددة من الزمن كبضعة أسابيع أو أقل كجماعات المعسكر مثلا أو اللجان محدودة الوظائف ، والبعض الآخر يمتد بقاؤه إلى أمد طويل كجماعة الأسرة والمدرسة .. ويخلف العمل مع الجماعـات قصيرة الأمد عن طويلـة الأمد،

ففى الأولى لابد من بذل جهد كبير معها كى تجعل الفترة التى تعيشها الجماعة فترة مثمرة غنية بالخبرات والمهارات دون التركيز على الدراسة العميقة للجماعة وتطورها ، أما فى الجماعة طويلة الأمد فيتطلب الأمر تهيئة فرص النمو السليم بها وربما يتفق مع قدرات الأعضاء بغض النظر عن الوقت والجهد الذى يبذل فى ذلك . ويرتبط عمر الجماعة بتحقيق الغرض من تكوينها . وغالبا الجماعة متعددة الأغراض والتى يمارس أعضاؤها ألوانا مختلفة من النشاط لا نجد لها فترة زمنية محددة بل إن كيان الجماعة يتسم بالاستمرار ، وقد تجد جماعة حديثة التكوين ويكون أعضاؤها على درجة كبيرة من النضج نتيجة لخبراتهم السابقة بالحياة الجماعية . وقد تجد على العكس جماعة أخرى مرت على إنشائها فترة طويلة نسبياً وليست على نفس الدرجة من النضج ، وأياً كانت الأسباب فإن طول الفترة الزمنية وحده ليس مقياساً دقيقاً لنضج الجماعة وإن كان عاملا فى تحقيق هذا النضج .

خامسا : اختلاف الجماعات من حيث المستوى التكوينى :

ونعنى بالمستوى التكوينى للجماعة نوع الفئة التى ينتمى إليها أعضاء الجماعة من ناحية العمر أو الجنس أو القدرات العقلية أو المستوى الثقافى أو المهنى أو الاجتماعى أو التجارب السابقة . فالجماعات تختلف فى نوعية الأعضاء المكونين لها ، فهناك جماعة من العمال ، وأخرى من الريفيين ، وثالثة من الطلبة، ورابعة من الموظفين ، وخامسة تتضمن أكثر من فئة

واحدة . كل هذه الاختلافات فى المستويات التكوينية للجماعات لابد أن تؤثر فى قدرتها على التفاعل والتأثير فى أعضائها .

ثالث عشر : مراحل نمو الجماعة :

هناك العديد من المحاولات التى قام بها الباحثين لوضع مراحل نمو الجماعة ولم يتفقوا حول مراحل محددة وواضحة وثابتة لنمو الجماعة ، فكل باحث صنف مراحل نمو الجماعة وفقاً لما يراه صواباً .

فقد ذكر " صالح بن عبد الله أبو عيان ، وعبد المجيد بن طاش " العديد من التصنيفات كالتالى :

تصنيف " **Bales (1950)** " : صنفت المراحل التى يمر بها العمل مع الجماعات إلى ثلاثة مراحل أساسية هى :

١ – مرحلة التعريف Orientation Phase .

٢ – مرحلة التقويم Evaluation Phase .

٣ – مرحلة اتخاذ القرار Decision Making Phase .

وصنف " **Northen, (1969)** " المراحل التى يمر بها العمل مع الجماعات إلى خمسة مراحل أساسية هى :

١ – مرحلة التخطيط وقبول الأعضاء Planning and intake process .

٢ – مرحلة التعريف Orientation .

٣ – مرحلة الاستكشاف والاختبار Exploring and testing .

٤ – مرحلة حل المشكلات Problem Solving .

٥ – مرحلة الانفصال Termination .

وصنفت " Klein, (1972) " المراحل التى يمر بها العمل مع الجماعات إلى خمسة مراحل أساسية هى :

١ – مرحلة التعريف Orientation .

٢ – مرحلة المقاومة Resistance .

٣ – مرحلة التفاوض Negotiation .

٤ – مرحلة الشعور بالألفة Intimacy .

٥ – مرحلة الانفصال Termination .

تصنيف " Corey & Others, (1982) " يرى أن العمل مع الجماعات يمر بأربعة مراحل أساسية هى :

١ – مرحلة إعداد الجماعة Preparing group .

٢ – المرحلة الأولية Initial Stage .

٣ – مرحلة العمل Working Stage

٤ – المرحلة النهائية Final Stage .

ويشير تصنيف " Zastrow, (1991) " أن العمل مع الجماعات يمر بخمسة مراحل أساسية هى :

١ – مرحلة القبول Intake phase .

٢ – مرحلة اختيار الأعضاء Selection of members .

٣ – مرحلة التقدير والتخطيط Assessment and Planning .

٤ – مرحلة التدخل Intervention .

٥ – مرحلة التقويم وإنهاء العمل Evaluation and termination .

ويشير تصنيف كل من " Schopler and Galinsky, (1969) " إلى أن خطوات التدخل مع الجماعات تتلخص فى خمسة خطوات رئيسية هى :

١ – التكوين Composition .

٢ – التقدير Assessment .

٣ – وضع الأهداف والتعاقد Goal - Setting and Contracting .

٤ – البرمجة Programming .

٥ – مرحلة التقويم وإنهاء العمل Evaluation and termination [٦٤] .

وبغض النظر عن اختلاف الباحثين فى عدد المراحل التى يمر بها العمل مع الجماعات ومسمى كل مرحلة فإن بالإمكان تلخيص أهم المراحل التى تمر بها الجماعات فى أربع مراحل أساسية هى :

أولا : مرحلة التخطيط وقبول الأعضاء Planning and intake Stage .

ثانيا : مرحلة البداية Beginning Stage .

ثالثا : مرحلة الوسط Middle Stage .

رابعا : مرحلة النهاية Ending Stage .

كما ذكر " عدلي سليمان " أن هناك خمس مراحل تمر بهم الجماعة فى نموها وهى :

١ - مرحلة التجمع .

٢ - مرحلة تكوين الجماعة .

٣ - مرحلة نمو الجماعة .

٤ - مرحلة تنظيم الجماعة (الجماعة المنظمة) .

٥ - مرحلة إنهاء الجماعة .

كما عرض " عبد الحميد عبد المحسن (١٩٨٨) " نموذج مقترح لنمو الجماعة يتضمن هذا النموذج ثلاثة مراحل أساسية وهى :

١ - مرحلة البدايات والتكوين .

٢ - مرحلة التنظيم والإنجاز .

٣ - مرحلة الإنهاء .

وبعيداً عن الاختلافات فسوف نتعرض إلى نموذجين لنمو الجماعات وهى :

" عدلى سليمان وعبد الحميد عبد المحسن " ويرجع السبب فى ذلك إلى شمول هاتين المحاولتين لجمع المراحل وتركيزهم على الحاضر والحديث لنمو الجماعة .-

كما أنهما يجمعان إلى حد كبير بين التفكير المتقدم والحديث لطريقة العمل مع الجماعات وأنهما يعبران عن طبيعة الفكر العربى الأصيل فى أدبيات خدمة الجماعة ولا سيما فى مراحل نمو الجماعة ويتفق الباحث مع هاتين المحاولتين .

أولا : نموذج " عدلى سليمان " لمراحل نمو الجماعة ، حيث قام بتقسيم مراحل نمو الجماعة إلى خمسة مراحل أساسية وهى (٦٥) :

١ – مرحلة التجمع .

٢ – مرحلة تكوين الجماعة .

٣ – مرحلة نمو الجماعة .

٤ – مرحلة تنظيم الجماعة (الجماعة المنظمة) .

٥ – مرحلة إنهاء الجماعة .

أولا : مرحلة التجمع (أو ما قبل الجماعة) Pre Group Stage :

١ – وفى هذه المرحلة يحدث أن تتواجد مجموعة من الظروف أو الأوضاع أو الأفكار التى تثير لدى عدد من الأفراد الرغبة أو الدافع إلى أن

يكونوا فيما بينهم جماعة ينتمون إليها . ومن أمثلة ذلك إدراك عدد من الأفراد فى بيئة ما أو مجتمع ما أن لكل منهم هدف أو مصلحة تشابه أو تماثل هداف أو مصالح آخرين وأن ترابطهم معاً يكفل تحقيق هذه الأهداف والمصالح المشتركة بصورة أفضل وأسـرع أو أضمن مما لو حاول ذلك كل منهم على انفراد ، ومن الأمثلة أيضا وجود خطر مفاجئ أو دائم يواجه مجموعة من الأفراد ويتأكد لهـم أن السبيل الوحيـد إلى درء هذا الخطر فى ترابطهم وفى تنظيم أنفسهم داخل كيان جماعة واحـد . كذلك إدراك عدد من الأفراد وجود تجانس معين بينهـم يميزهم داخل الوسط الاجتماعى الكبير الذى يشملهم مع غيرهم من الأفـراد ، الأمر الذى يجعلهم يندفعون إلى التجمع ثم الترابط وقد يكون هـذا التجانس فى اللغـة أو الجنس أو الدين أو السن أو المستوى الثقافى أو المواهب أو الاهتمامات المشتركة إلى غير ذلك .

٢ – وفى هذه المرحلة تتم اتصالات مبدئية ذات طابع استطلاعى وتعاونى بين الأفراد ، وتكوين العلاقات بينهم سطحية لا تتم بوضوح عن مشاعر كل منهم حيال الآخر كما يكون الحذر والاحتراس والبعد عن التورط من أهم ما تتسم به العلاقات الفردية . وغالباً ما يظهر على أفراد هذه المرحلة عدم الشعور بالأمن خاصة إذا كانت هذه خبراتهم الأولى مع الجماعات ، وقد يؤدى عدم الشعور بالأمن إلى التخبط فى الأنشطة فيقومون بها دون أن يحقق رغباتهم الحقيقية .

٣ – كما تتسم هذه المرحلة بالقلق كل يحاول إبراز نفسه ، واحتمال سيطرة فرد أو اثنين على الجماعة ، كما يعيش بعض أعضائها على هامش حياتها ، ويكاد يختفى فى هذه المرحلة التفاعل الجماعى بين الأعضاء وتقتصر غالباً على التفاعل الثنائى وفى بعض الأحيان الشللى كما تفتقد الجماعة بناءاً تنظيمياً يساعدها على أداء دورها بشكل منظم .

٤ – وبصفة عامة يكون سلوك أعضاء الجماعة أقرب ما يكون إلى سلوك مجموعة متفرقة من الأفراد ، كما لا تتضح أهداف الجماعة ، وتضعف العلاقات والروابط بين أعضائها ، وينخفض مستوى شعورهم بالانتماء والولاء وعدم مشاركة جميع الأعضاء فى اتخاذ القرارات .

ثانيا : مرحلة تكوين الجماعة Group Formation :

١ – خلال هـذه المرحلة ونتيجة للاتصالات الفردية ونمو العـلاقات بين الأفراد واطراد تعمقها وما يلتزم به كل عضو فيهـا من مسئوليات أو واجبـات حيال الآخرين يبدأ التكوين الجمـاعى فى الظهور تدريجيا ، ويحدث التكوين الجماعة فى هـذه المرحلة فى صورة متعـددة كوضع معايير محددة لاختيار الجماعة لأعضائها وتحديـد المسئوليات الجماعية بالنسبة للأعضاء .

٢ – أهداف الجماعة ليست واضحة تماما خاصة وأن الرغبات الحقيقية لأعضاء الجماعة لم تتبلور بعد . وفى نفس الوقت لهفة ملحوظة للوصول إلى تحديد واضح لأهدافهم .

٣ - معرفة أعضاء الجماعة كل بالآخر لا تزال غير وثيقة رغم أن علاقتهم تكون أكثر توطداً ، وأقوى العلاقات تتمثل فى المجموعات الصغيرة التى تتشكل فى الجماعة أو التى تنضم إليها فى هذه المرحلة والتى يطلق عليها اسم الشلل .

٤ - لا يزال أعضاء الجماعة يشتركون بحذر فى النشاط الجماعى كما يكون اشتراك البعض منهم ضعيفاً بشكل ملحوظ ، وتكون برامج الجماعة أو أنشطتها غير محددة كما تكون غير واقعية أحيانا .

٥ - لا تكون الجماعة قد استطاعت بعد وضع نظام داخلى لها يحدد العضوية فيها وينظم العلاقات ويقسم الأعمال بين أعضائها ، ولذلك تظهر محاولات فردية أو شللية فى الجماعة تحاول السيطرة عليها .

٦ - يكون هناك اتجاه بين الأعضاء نحو الاتكال على القادة الذين يعملون معهم أو على من يتصدى منهم للقيام بدور قيادى .

٧ - تكون علاقة الجماعة بالجماعات الأخرى غير واضحة ويغلب عليها التخوف والتشكك وذلك لعدم استقرارها وضعف تشكيلها الجماعى .

ثالثا : مرحلة نمو الجماعة Group Development :

١ - مع استمرار تطور التكوين الجماعى تزداد العلاقات بين الأفراد توطداً وتزداد الأهداف وضوحاً كما يبرز شيئا فشيئا تناسق للدور الذى يقوم به كل فرد فى الجماعة مع أدوار الآخرين فتنتج عن ذلك أنماط سلوكية

مقررة تتبناها الجماعة ، كما تنشأ الحقوق والواجبات ، وتتحدد الحوافز والروادع الجماعية ، وعندئذ يكون البنيان الجماعى قد أصبح قائما على تنظيم يزيد من تماسك الجماعة .

٢ – تصبح أهداف الجماعة واضحة نسبياً للأعضاء ، ولذلك تبدأ الجماعة فى التماسك والتفاعل الديناميكى ، كما تزداد معرفة الأعضاء كل بالآخر توثقاً وتنشأ بينهم علاقات من الصداقة والود ، وبذلك يبدأ ذوبان الشللية داخل الجماعة .

٣ – تبدأ الجماعة فى وضع لائحة مبدئيـــة بنظامها الداخلى تتفــق مع احتياجات أعضائها من جهة وأوضاع الجماعة والمجتمع من جهة أخرى .

٤ – يزداد شعور الأعضاء بأن الجماعة ملك لهم ، كما يزداد شعورهم بشخصيتهم الجماعية ، وترتفع نسبة مشاركتهم فى أعمال الجماعة كما يزداد التفاعل الجماعى بين الأعضاء .

٥ – يزداد كشف الجماعات لقدرات ومهارات أعضائها وتزداد كفاءتها على الاستفادة بهذه القدرات والمهارات ، وبالتالى تتبلور نشاط الجماعة وبرامجها وتزداد واقعيتها .

٦ – ترغب الجماعة فى ممارسة أوجه النشاط ذات الخبرات الأكثر تقدماً مما كانت تمارسه .

٧ - يزداد اتصال الجماعة بالجماعات الأخرى ، كما ينشأ بينها وبين هذه الجماعات علاقات مثمرة من التعاون وتبادل الخبرات .

رابعا : مرحلة تنظيم الجماعة (الجماعة المنظمة) Organized Group:

الجماعة المنظمة هى الجماعة التى وصلت إلى درجة عالية من النضج المتميز بالاستقرار والتمكن تماما من التأثير الاجتماعى على أعضائها من خلال التفاعل الدائر فيها ، وتتميز الجماعة المنظمة بالخصائص التالية :

١ - تكون أهداف الجماعة قد أصبحت محددة وواضحة ومستقرة ويدركها الأعضاء جميعا ، وأن تكون هذه الأهداف متلائمة مع رغباتهم وقدراتهم وعلى درجة كافية من المرونة تسمح بتطويرها بما يتفق مع نمو الأعضاء وما يطرأ على المجتمع من تغير فى الاحتياجات والإمكانيات .

٢ - يصبح حجم الجماعة " أنسب الأحجام " الذى يمكنها من تحقيق أغراضها وأن يكون أيضا ملائما لما تمارسه من أنشطة ، وعلى أية حال يصبح عدد الأعضاء محدوداً بالدرجة التى تجعل كل منهم قادراً على تكوين علاقات اجتماعية قوية بالآخرين ، والتى تمكنهم من المساهمة الفعالة فى حياة الجماعة .

٣ - يصبح التنظيم الداخلى للجماعة متكاملا يقابل حاجات الجماعة وأعضائها كما يكون فعالا يخضع لأحكامه وتعليماته جميع الأعضاء ، وتعتبر اللائحة كمثل تنظيمى بمثابة الدستور الداخلى للجماعة ، ففى

اللائحة تتحدد أغراض الجماعة ، وتوضح أساليبها فى التمويل ، والشروط اللازمة للعضوية ، كما يتحدد تشكيل مجلس إدارتها ومواعيد اجتماعاته وطريقة تسجيل مناقشاته ، ودور رئيس الجماعة وأمين الصندوق والسكرتير وغيرها من وظائف الجماعة ، كما توضح اللائحة شروط حل الجماعة وأسلوب التصرف بأموالها عند الحل وما إلى ذلك من التنظيمات الحيوية التى يتقيد الأعضاء باحترامها وتنفيذها.

٤ – تصبح الجماعة على درجة كبيرة من التماسك كما يزداد ولاء الفرد للجماعة ويسود بين الأعضاء مبدأ " الفرد للجماعة والجماعة للفرد " . ويلاحظ أن مستلزمات تشكيل الجماعة المنظمة ، وما تمر به من خبرات فى مراحل تكوينها الأولى ، يجعلها أكثر تحملا لما يواجهها من مشكلات ، فبالرغم من احتمالات الإخفاق أو العجز فى حل بعض المشكلات إلا أنها تتمتع بدرجة عالية من المقاومة ، ولهذا فإنها تكون فى الغالب الأعم – أقل تعرضا للتفكك واشد تماسكا فى مواجهة الصعاب .

٥ – يقل عدد الأعضاء الهامشيين فى الجماعات المنظمة ، إذ يساعد البرنامج في الجماعات المنظمة على إتاحة الفرصة لكل عضو فى إشباع ميوله ورغباته التى لا تتاح له داخل الجماعات غير المنظمة مما يقلل احتمالات وجود عدد كبير من الأعضاء الهامشيين – سواء كأفراد

أو كأفراد فى شلل – وهم الأعضاء الذين يظلون على هامش الجماعة دون أن يتفاعلوا مع مجموع الأعضاء ، هؤلاء الأعضاء إذا تزايد عددهم داخل الجماعة المنظمة يكون نذير خطر ، فقد أثبتت التجارب أنهم أكثر عرضة للمؤثرات التى تؤدى إلى تغيير علاقات الجماعة وسرعان ما تنقسم الرابطة التى تدفعهم إلى الانتماء لعضوية الجماعة .

٦ – تزداد قوة الضغوط الموجهة نحو التماثل وليس التشابه ، حيث تتميز الجماعة المنظمة بخضوعها لمجموعة من القواعد التى تقررها بنفسها، ففى الجماعات المنظمة تقوى الضغوط الموجهة نحو الامتثال للجماعة وهى التى تساعدها على البقاء والاستمرار .

وتختلف قوة الضغوط الموجهة نحو التماثل من جماعة لأخرى ، فهذه الضغوط تكون ضعيفة الأثر فى بعض الجماعات ، على حين تكون قوية وعميقة الأثر فى جماعات أخرى ، ويرجع سبب هذه القوة أو ضعفها إلى درجة جاذبية الجماعة فى نظر كل عضو من أعضائها ، فالتماثل هنا يعنى ارتباط الفرد بالجماعة والضغوط المتبادلة بينهما .

ولا نعنى هنا بأن دور الجماعة المنظمة هو خلق تشابه بين أعضائها وإنما إتاحة الفرصة لكل فرد فيها كى ينمى قدراته الذاتية ، كذلك اقتناعه بأنظمتها وقواعدها وممارسته لها .

٧ – تتصف الجماعة المنظمة ببنيان اجتماعى تفاعلى ، ويقصد بالبنيان الاجتماعى التفاعلى للجماعة العناصر التنظيمية التى تندمج مع بعضها والتى تعطى الشكل العام أو النمط العام للجماعة ، ولهذا فإن التفاعلات ذات الطباع الاستقرارى هى التى تعطى الشكل الذى يميز البنيان الاجتماعى للجماعة المنظمة ، وهى التى تملى على أعضاء الجماعة أدوارهم داخل الجماعة ، وهى التى تحدد واجباتهم وحقوقهم .

ويساعد على الاستقرار فى البنيان الاجتماعى للجماعة وضوح تنظيماتها ومسئوليات وأدوار ووظائف أعضائها .

٨ – تكون القيادة فى الجماعة موزعة على أكبر عدد ممكن من أعضائها وأن تكون قيادة نشاط لا قيادة أفراد ، بمعنى أن القائد يتولى مسئولية تنفيذ نشاط معين مشتركا فى ذلك مع عدد من أعضاء الجماعة ، وبهذا النوع من القيادة يمكن أن تتوفر الفرص لمعظم أعضاء الجماعة لكى يدرسوا على القيادة والتبعية ، أما أن تقتصر القيادة فى الجماعة على عضو واحد أو قلة من أعضاء ، فإنه يضر بالجماعة وأعضائها ، حيث أن النوع الأخير من القيادة ينتج عنه أوتوقراطية فى القيادة وخضوع فى التبعية .

٩ – تصبح أعمال الجماعة وأنشطتها من تصميم ووضع أعضائها أنفسهم ، ويرتفع باستمرار مستوى أداء أعضاء الجماعة لهذه الأعمال والأنشطة

مع ازدياد إدراكهم لقدراتهم وتقبلهم لحدودهم ، ومن ثم تزداد مشروعاتهم واقعية، ومن سمات الجماعات المنظمة أيضا حرصها على تحديد مسئولية كل عضو لدوره فى الجماعة ، ولا يعنى تحديد المسئولية استقلال كل عضو بنشاط معين لا يشاركه فيه غيره ، وإنما تعنى بذلك تحديد خطوات العمل الجماعى بحيث يؤدى التحديد الدقيق للمسئوليات إلى تهيئة فرص المشاركة الجماعية .

١٠- تكون الجماعة قادرة على التعاون بإحساس اجتماعى مع الجماعات الأخرى والقيام معها بمشروعات وبرامج مشتركة ، حيث تكون الجماعة قد بلورت نفسها فى كيان اجتماعى متمكن من التعامل خارج حدود تشكيلها الجماعى ، فالجماعة المنظمة تتمتع بقدر واف من الإحساس الاجتماعى ولا يمكن أن تعيش بمعزل عن أحداث المجتمع ، ويرجع هذا الإحساس إلى أن الجماعات المنظمة تتمتع بأهداف جماعية، نتيجة لطبيعة تشكيلها الذى يقوم على إدراك أهمية العمل الجماعى ، ولذلك تشغل عملية التقويم جزءاً كبيراً من وقت الجماعة كلما زادت ثقتها فى نفسها .

خامسا : مرحلة إنهاء الجماعة (ما بعد الجماعة) :

تختفى عندها ميول الأعضاء ومصالحهم ويصبح نهاية الجماعة أمراً محتوماً ويبدو أن الجماعة استنفذت أغراضها ، وتظهر مؤشرات تؤثر فى بناء الجماعة ووظائفها منها :

(أ) انسحاب بعض الأعضاء ورغبة البعض الآخر فى الانضمام لجماعات أخرى .

(ب) فقد قيادات الجماعة لقوتها وتأثيرها على بقية الأعضاء .

(ج) تضاؤل حماس الأعضاء ومدى مشاركتهم فى الحياة الجماعية وانخفاض روحهم المعنوية .

(د) انخفاض نسبة تردد الأعضاء على اجتماعات الجماعة .

(هـ) قلة الاتصالات بين أعضاء الجماعة .

(و) إصابة بناء الجماعة بالخلل وعدم القدرة على الاستمرارية .

ثانيا : محاول " عبد الحميد عبد المحسن (١٩٨٨) " [٦٦] ، حيث يتضمن هذا النموذج لنمو الجماعة ثلاثة مراحل أساسية وهى :

أولا : مرحلة البدايات والتكوين .

ثانيا : مرحلة التنظيم والإنجاز .

ثالثا : مرحلة الإنهاء .

كما يتفق المؤلف أيضا مع هذه المحاولة ويمكن عرضها كالتالى :

أولا : مرحلة البدايات والتكوين :

وتتميز هذه المرحلة بالتخطيط ، التنظيم ، والتمهيد لتكوين الجماعة ، ويمكن وصف سمات هذه المرحلة فيما يلى :

١ – عدم وضوح أهداف الجماعة .

٢ – عدم وضوح نظام الاتصال داخل الجماعة ، وتكون الاتصالات محدودة وعشوائية .

٣ – ضعف التنظيم داخل الجماعة .

٤ – ضعف العلاقات والروابط بين أعضاء الجماعة .

٥ – محاولات الأعضاء فى تبوأ مكانات عالية داخل الجماعة .

٦ – ظهور بعض صور وأنماط المقاومة من جانب الأعضاء .

٧ – محاولات الأعضاء لتنشيط عملية التفاعل .

٨ – انخفاض مستوى شعور الأعضاء بالانتماء والولاء للجماعة .

٩ – ظهور بعض المحاولات من جانب بعض الأعضاء للسيطرة على بقية أعضاء الجماعة .

١٠– قد يظهر بعض الأعضاء قدرتهم على القيادة فى المواقف المختلفة التى تمر بها الجماعة .

١١– قد يظهر الأعضاء اتجاها اتكاليا على أخصائى الجماعة .

١٢– عدم مشاركة الأعضاء فى اتخاذ القرارات الخاصة بالجماعة .

١٣– عدم وضوح الامكانيات والموارد التى يمكن الاستفادة منها لتحقيق الأغراض الخاصة والعامة .

ويمكن أن نحدد إطار عمل الأخصائى فى هذه المرحلة فيما يلى :

١ – مساعدة الأعضاء داخل الجماعة على توطيد علاقاتهم بعضهم بالبعض، وكذلك توطيد العلاقة بجميع أعضاء الجماعة .

٢ – مساعدة أعضاء الجماعة على بلورة وصياغة الأغراض الخاصة بالجماعة .

٣ – مساعدة الأعضاء على تحقيق البناء الاجتماعى المناسب للجماعة .

٤ – الاهتمام بتنشيط عملية التفاعل داخل الجماعة وذلك من خلال تشجيع إجراءات العمل الجماعية التى تضمن أقصى قدر من المشاركة لكل الأعضاء .

٥ – مساعدة الجماعة على تحقيق أقصى استفادة من الموارد المتاحة .

٦ – مساعدة الأعضاء على الشعور بالانتماء والولاء للجماعة .

ثانيا : مرحلة التنظيم والإنجاز :

وتتميز تلك المرحلة باستقرار التنظيم ، قوة العلاقات ، وتبدأ الجماعة بالاهتمام بالإنجاز حل المشكلات ، النضج ، والاستمرارية ،ويمكن أن نحدد أهم سمات تلك المرحلة فيما يلى :

١ – وضوح الأغراض واستقرارها .

٢ – تصبح الجماعة على درجة كبيرة من التماسك .

٣ - وضوح واستقرار البناء الداخلى للجماعة ومقابلة الاحتياجات للأعضاء .

٤ - تعدد الاتصالات بين الأعضاء وتوجهها نحو تحقيق أغراض الجماعة .

٥ - زيادة إحساس الأعضاء بالانتماء والولاء للجماعة .

٦ - زيادة قدرة الجماعة على الاعتماد على نفسها ، خاصة فى مواجهة المشكلات التى تعترض تقدمها وفى وضع الحدود لسلوك أعضائها .

٧ - توزيع القيادة داخل الجماعة على أكبر عدد ممكن من الأعضاء .

٨ - زيادة اهتمام الأعضاء بالعملية الجماعية .

٩ - تدعيم علاقة الجماعة بالجماعات الأخرى .

١٠- زيادة فعالية ومشاركة الأعضاء فى صنع القرارات الخاصة بالجماعة .

١١- شعور الأعضاء بالثقة والحرية داخل الجماعة .

١٢- وضوح مشاعر الأعضاء وزيادة قدرتهم فى التعبير عن تلك المشاعر .

١٣- زيادة قدرة الأعضاء على استثمار الموارد المتاحة بما يحقق أغراض الجماعة .

١٤- اعتماد الجماعة على أوجه النشاط التى تتيح اكتساب الخبرات التقدمية.

١٥- تحرك الجماعة نحو إنجاز الأغراض .

ويمكن أن نحدد إطار عمل الأخصائى فى هذه المرحلة فيما يلى :

١ – يجب أن يركز الأخصائى مساعدته للأعضاء الجماعة لدعم أبنية الجماعة المختلفة بالأسلوب الذى يمكنها من تحقيق الأغراض .

٢ – يظل الأخصائى قدر الإمكان من تدخله المبنى وتتيح الفرصة لتفاعل الأعضاء واستثمار قدراتهم وإمكانياتهم فى إنجاز الأهداف .

٣ – تشجيع ومساندة قيادات الجماعة لأداء أدوارهم بنجاح وكفاءة .

٤ – مساعدة الجماعة على التوسع والامتداد بأنشطتها خارج حدود المؤسسة.

٥ – مساعدة الجماعة على تقويم مجهوداتها بالنسبة لإنجاز الأهداف .

ثالثا : مرحلة الإنهــاء :

وتتميز تلك المرحلة بشعور الجماعــة بالانتهاء من تحقيق الأهــداف ، الشعور بالحاجة إلى الاستمرار فى الجماعة ، ويمكن تحديد أهم سمات تلك المرحلة فيما يلى :

١ – تفاؤل نسبة حضور الأعضاء لاجتماعات الجماعة .

٢ – قلة الاتصالات بين أعضاء الجماعة .

٣ – فقد قيادات الجماعة لقوتها وتأثيرها على بقية الأعضاء .

٤ – رغبة بعض الأعضاء فى ترك الجماعة والانضمام إلى جماعات أخرى.

٥ – انخفاض الروح المعنوية لأعضاء الجماعة .

٦ – يصاب بناء الجماعة بالشلل وعدم القدرة على الاستمرارية .

ويمكن أن تحدد الإطار العام لعمل الأخصائي في هذه المرحلة فيما يلي:

١ – مساعدة الأعضاء على الإحساس بما تم إنجازه من أعمال .

٢ – مساعدة الأعضاء الذين يرغبون في ترك الجماعة والانضمام إلى جماعات أخرى .

٣ – مساعدة الأعضاء الذين يرغبون في البقاء على صياغة أهداف جديدة ، أو تعديل الأهداف الحالية .

٤ – يجب على الأخصائي أن يشرح للأعضاء التقدم والتطور الذي طرأ على الجماعة .

مراجع الفصل الثاني

١ – السيد عبد الحميد عطية . وسمير حسن منصور . تسميات نظرية وعملية في طريقة العمل مع الجماعات ، الاسكندرية ، مطبعة سامى . ١٩٩٦ ، ص ٤٨ .

2 – **Douglas Tom :** Group Work Practice, tavistack Publication, London, 1976, P 4

3 – **Sprott, W. J. H., :** Human Group. Printed bv Wgman Sans. 2 td, London, 1988, P 9

4 – **The New Method English Dictionary**. Longman, London, 1976, P. 1450 .

5 – **Hartford. E. M., :** Group in Social Work. Aplication of Small Group Theory and Research to Social Practice, Columpia Oress, N. Y., 1971, P. 20 .

٦ – عبد الحميد عبد المحسن . خدمة الجماعة .. أسس وعمليات ، القاهرة ، دار الثقافة للنشر والتوزيع ، ١٩٨٨ ، ص ٦٨ .

7 – **Diccard, B. : An Introduction to Social Work :** Aprimer, (3ed), Homewood, ill The Dorsey Press, 1983, P. 86 .

٨ – عدلـــي سليمان . العمل مع الجماعات من التنشئة والتنمية ، القاهرة ، مكتبة عين شمس . ١٩٨٣ ، ص ٣٥ .

٩ – حامد عبد السلام زهران : علم النفس الاجتماعي ، القاهرة ، عالم الكتب ، ط ٤ ، ١٩٧٧ ، ص .

10- Charles Zastrow, : Introduction Social Welfare, Institutions " Social Problems Services and Current Issues, " 3 Rd " ed., The Dorsey Press, Chicago, 1986, P. 480 .

١١- بدر الدين كمال عبده : العلاقة بين ممارسة طريقة العمل مع الجماعات وتدعيم النسق القيمى للمعوقين، رسالة دكتوراه ، غير منشورة، معهد العلوم الاجتماعية ، كلية الآداب ، جامعة الاسكندرية ، ١٩٩٣ ، ص ص ٢٤٩ ، ٢٥٠ .

نقلا عن :

- **Stephen Glarsen and Marys. Poplin, :** Methods Educating The Handicapped on Individualized Education Program Approach, Allyn and Bacon Inc., London, 1980, PP. 131, 132 .

١٢- **جابر عوض سيد :** أساسيات العمل مع الجماعات ، الاسكندرية ، المكتبة الجامعية ، ٢٠٠١ ، ص ٣٠ .

١٣- **المرجع السابق :** ص ٣١ .

١٤- **محمد محمود مصطفى : ممارسة خدمة الجماعة ، القاهرة ، مكتبة عين شمس، ١٩٩٣ ، ص ٧٨ .**

١٥- **محمد صالح بهجت :** المدخل فى العمل مع الجماعات ، الاسكندرية ، المكتب الجامعى الحديث ، ص ٤٤ .

١٦- **عدلى سليمان :** أسس ومجالات العمل مع الجماعات ، القاهرة ، مكتبة عين شمس ، ص ٧٠ .

١٧- جابر عوض سيد : أساسيات العمل مع الجماعات ، مرجع سابق ، ص ص ٤٧ ، ٤٨ .

١٨- ماهــر محمود عمر : سيكولوجية العلاقات الاجتماعية ، الاسكندرية ، دار المعرفة الجامعية ، ١٩٩٢ ، ص ص ٢٢٤ ، ٢٢٥ .

١٩- أحمــد فــوزى الصادى : خدمة الجماعة وقضايا المجتمع المعاصر ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، ١٩٩٣ ، ص ص ١٢٣ ، ١٢٤ .

٢٠- حامد عبد السلام زهــران : علم النفس الاجتماعى ، القاهــرة ، عالم الكتب ، ط ٣ ، ١٩٨٨ ، ص ٧٠ .

21- **Konopka, Gisela** : Group work Ahelping Process, Englewood Cliffs, Prentic Hall, N. J, 1975, P. 30.

٢٢- جابر عوض سيد : أساسيات العمل مع الجماعات ، مرجع سابق ، ص ص ٥٢ ، ٥٤ .

23- **H. Wayne Johnson ana Contributors,** : The Social Services An Introduction, F. E. Peacoct Publishers, inc, U. S. A, 1995, P. 300 .

٢٤- ماهر محمود عمر : سيكولوجية العلاقات الاجتماعية ، مرجع سابق ، ص ص ٢٢٧ ، ٢٣٣ .

٢٥- أحمد عزت راجح : أصول علم النفس ، مرجع سابق ، ص ٦١٨ .

٢٦- ماهر محمود عمر : سيكولوجية العلاقات الاجتماعية ، مرجع سابق ، ص ٢٨٥ .

27- **Donald Brieland et al., :** Contemporary Social An introduction to Social Work and Social Welfare, Mcgraw Will Book Co, N. Y, 1985, P. 149 .

٢٨- **عبد الحميد عبد المحسن :** العلاج الجماعى ، مرجع سابق ، ص ٨٤ .

٢٩- **عـبد الرحمـن عيسـوى :** العلاج النفسى، القاهرة ، دار الفكر الجامعى ، ١٩٧٩، ص ٢٤٠ .

30- **Charles Zastraw:** Social Welfare institions, The Dorsey Press, Third Edition, Chicago, U. S. A, 1986, P. 549 .

٣١- **زينـب معـوض الباهى :** العلاقة بين ممارسة العلاج الجماعى فى الخدمة الاجتماعية وتعديل السـلوك العـدوانى للأطفال، مرجع سابق، ص ٨٢ .

32- **Donald Vrieland,** History and Evaluation of Social Work Practice, in - Encyclopedia of Social Work, National Association of Social Workers, Eighteem, Edition, V. 2 Silver Spring, Maryland, U. S. A, 1981, P. 146.

33- **Toseland, W. Roland, Rivesf, Ropert :** An Introductio... Group Work Practice, N. Y. Macmillan, Publishing Co., 1984, PP. 18, 19 .

٣٤- **ماهر محمود عمر :** سيكولوجية العلاقـات الاجتماعية ، مرجـع سـابق ، ص ٢٣٩ .

٣٥- **عـادل مصطفى :** أسس وعمليات فى طريقة العمل مع الجماعات ، مرجع سابق، ص ١٨٢ .

٣٦- مارفــن شــو : ديناميــات الجماعة " دراسة سلوك الجماعات الصغيرة "، ترجمة : مصرى حنورة ، محى الدين إسماعيل ، القاهرة ، دار المعارف ، ١٩٨٦ ، ص ٤٩٦ .

37- Marvin, E. Shaw, Group Dynamics, The Psychology of Small Group Behavior., Op. Cit, PP. 210, 211.

٣٨- لويــس كامــل مليكة : سيكولوجية الجماعات والقيــادة ، مرجع ســابق ، ص ٢٢٧ .

٣٩- المرجع السابق : ص ص ٢٢٧ ، ٢٢٨ .

40- Northen Helen : Social Work with Group Clumbia University Press, N. Y. 1989, P. 9 .

٤١- ماهر محمود عمر : سيكولوجية العلاقات الاجتماعية ، مرجع سابق ، ص ص ٢٥٦ ، ٢٥٧ .

42- Toseland, W. Roland, Rives F. Ropert : An Introduction to Group Work Practice, Op. Cit, PP. 19 , 25 .

٤٣- عــادل محمود مصطفى : أسس وعمليات فى طريقة العمل مع الجماعات ، مرجع سابق ، ص ص ١٨٠ ، ١٨٢ .

نقلا عن :

- Paul Classer, et al, : individual Change Thraugh Small Groups, Press adivison of Maccmillon Publishing Co, Inc, N. Y. 1977, PP. 64, 66 .

٤٤- عبد الحميد عبد المحسن : العــلاج الجماعى ، مرجــع ســابق ، ص ص ٦٢ ، ٦٣ .

٤٥- زينــب معــوض الباهى : العلاقة بين ممارسة العلاج الجماعى فى الخدمة الاجتماعية وتعديل السلوك العدوانى عند الأطفال، مرجع سابق، ص ص ٨٥ ، ٨٦ .

نقلا عن :

- **Beavet, L. Marion, Miller Don :** Clinical Social Work Practice With The Eldery, America., The Dorsey Press, 1985, PP. 207 – 208 .

٤٦- ضياء الدين إبراهيم نجم : الجماعات الاجتماعية .. مداخل نظرية ومواقف تطبيقــية، الاسكندرية، المكتــب الجامعى الحديث ، ٢٠٠٠ ، ص ٥٧ .

47- Tom Douglos, : Basic Group Work, Rautledge, London and New York, Second Edition, 2000, P. 33 .

48- Ibid, P. 33 .

49- Edward, F. Zigler, Nancy W. Hall, : Child Develapment and Social Policy, Theary and Applications, Mc Graw – Hill Componies, U. S. A, First Publications Editions, 2000, P. 121 .

٥٠- حامد عبد السلام زهران : الصحة النفسية والعلاج النفسى ، مرجع سابق ، ص ٢٨٧ .

51- Ronald, W. Toseland, Robertf. Rivas, : An Introduction to Group Work Practice, Op. Cit, P. 126.

٥٢- عــادل محمود مصطفى : أسس وعمليات فى طريقة العمل مع الجماعات ، مرجع سابق ، ص ١٨٣ .

٥٣- كاميليا عبد الفتاح : سيكولوجية العلاج الجماعى للأطفـــال ، مرجع سابق ، ص ٤٦ .

54- **Dorthy Stock Whitaker,** : Using Groups to Help Prople, Simultoneausly Published, in The U. S. A, and Canada, Second Edition, 2001, P. 200 .

٥٥- كاميليا عبد الفتاح : سيكولوجية العلاج الجماعة للأطفال ، مرجع ســـابق ، ص ٤٧ .

٥٦- المرجع السابق : ص ٤٨ .

٥٧- حـــامد عـــبد الســـلام زهران : علم النفـــس الاجتماعى ، القاهـــرة ، عالم الكتب، ط ٥ ، ١٩٨٤ ، ص ٩٠ .

٥٨- لطفى فهيم : العلاج النفسى الجمعى ، مرجع سابق ، ص ٨٤ .

٥٩- حامد عبد السلام زهران : علم النفس الاجتماعى، مرجع سابق ، ص ١٩٢.

٦٠- ضياء الدين إبراهيم نجم : المفهومات والعناصر الأساسية فى طريقة العمل مع الجماعات، الاسكندرية، المكتب الجامعى الحديث، ٢٠٠٠ ، ص ٣٠٤ .

٦١- محمـــد شـــمس الديـــن أحمـــد : العمـــل مع الجماعات فى محيط الخدمة الاجتماعية ، مرجع سابق ، ص ٩٩ .

62- **Kagel Jerome and Segal Julius** : Psychology, An Introduction, N, Y, Harcaurt Brace Jovanovich Publisger, 1988, P. 477 .

٦٣- عدلــى سليمان : أسس ومجالات العمل مع الجماعات ، مرجع سابق ، ص ص ١٠٠ ، ١٠٣ .

٦٤- صــالح بــن عــبد الله أبو عباه ، عبد المجيد بن طاش نيازى : أساسيات ممارسة طريقة العمل مع الجماعات ، الرياض، مكتبة العبيكان، ٢٠٠٠ ، ط ١ ، ص ص ١٩٧ ، ١٩٩ .

٦٥- عدلــى سليمان : أسس ومجالات العمل مع الجماعات ، مرجع سابق ، ص ص ١١٣ ، ١٢٠ .

٦٦- عبد الحميد عبد المحسن عبد المحسن : خدمة الجماعة .. أسس وعمليات ، مرجع سابق ، ص ص ١١٥ ، ١١٩ .

الفصل الثالث

أخصائى العمل مع الجماعات

أولا : تعريف أخصائى الجماعة .

ثانيا : الصفات الأساسية التى يجب توافرها فى الأخصائى الاجتماعى عامة وأخصائى خدمة الجماعة خاصة .

ثالثا : المميزات التى يجب توافرها فى أخصائى الجماعة .

رابعا : ما يجب أن يعرفه أخصائى الجماعة عن الأفراد .

خامسا : دور أخصائى الجماعة مع أعضاء الجماعة كأفراد .

سادسا : بعض المواقف التى يعمل فيها الأخصائى مع الأفراد .

سابعا : ما يجب أن يعرفه الأخصائى عن الجماعة .

ثامنا : دور أخصائى الجماعة مع الجماعة ككل .

تاسعا : مواقف جماعية تواجه الأخصائى فى عمله مع الجماعات .

عاشرا : ما يجب أن يعرفه الأخصائى فى عملية مساعدة الجماعة على وضع وتنفيذ وتقييم البرنامج .

حادى عشر : العوامل التى تؤثر فى دور أخصائى الجماعة .

ثانى عشر : تطور دور الأخصائى فى عمله مع الجماعة .

ثالث عشر : أساليب الأخصائى فى العمل مع الجماعات .

مراجع الفصل الثالث .

أولا : تعريف أخصائي الجماعة :

أخصائى الجماعة هو الشخص المهنى الذى يمثل المؤسسة التى يعمل بها ويعتبر مسئولا عن تحقيق أهداف طريقة العمل مع الجماعات ، وذلك من خلال قيامه بتوفير كافة الفرص والخبرات الصالحة لنمو أعضاء الجماعة ومساعدتهم على تحمل المسئوليات الجماعية التى تتطلبها مثل القيادة واتخاذ القرارات وتنفيذ البرامج .

كمـــا أن أخصائى الجماعة هو الشخص الذى أعد إعداداً مهنياً ليساعده علـــى ممارســـة دوره فى مساعدة الجماعة وأعضائها على النمو والتغيير ، ولقـــد وضـــعت الجمعـــية القومية الأمريكية للأخصائيين الاجتماعيين ميثاق شـــرف لممارســـة (الأخصائيين الاجتماعيين) يعبر عن القيم الأخلاقية التى يعتنقها كل من أرتضى العمل بهذه المهنة ، وأهم ما جاء بالميثاق [1] :

١ – الالـــتزام الأخلاقى بالعمل على رفاهية الأفراد والجماعات والمجتمعات ومـــا يتطلـــبه ذلك من القيام بالجهود التى من شأنها تحسين الظروف الاجتماعية .

٢ – المسئولية بعد التفرقة بين العملاء لأى سبب من الأسباب كالتفرقة بسبب الجنس أو اللون أو العقيدة .. إلخ ، والعمل أيضا على منع أى تفرقة فى عمله لتقديم الخدمات .

٣ – المسئولية المهنية لها الأولوية على الاهتمامات الشخصية .

٤ – تحمل المسئولية لحماية المجتمع من أولئك الذين يعملون فى ممارسة الرعاية الاجتماعية والذين قد يؤدون إلى الإضرار بالمجتمع كنتيجة لعدم تخصصهم المهنى .

٥ – الإسهام بالمعارف والمهارات لتدعيم وتقوية الممارسة .

٦ – احترام آراء ومعارف الزملاء وخبراتهم والاستفادة منها فى العمل .

وأخصائى الجماعة لا يعتبر عضواً فى الجماعات التى يعمل معها وإلا وجب عليه أن يكون متأثراً ومؤثراً فيها ومشترك مع الأعضاء فى كافة الأنشطة والبرامج التى تقوم بها الجماعة ، وبالتالى يسعى إلى إشباع حاجاته داخل الجماعة مما يؤدى إلى التنافس بينه وبين الأعضاء من أجل إشباع هذه الحاجات ، وبالتالى يفقد مكانته واحترام الأعضاء له وهنا لا يستطيع الأخصائى أن يقدم أى مساعدات مهنية للأعضاء لأنه لا يستطيع السيطرة عليهم .

كما أن أخصائى الجماعة ليس قائد للجماعة التى يعمل معها لان القيادة تنبع من داخل الجماعة من الأعضاء ولا تفرض عليهم ، وبالتالى فهو لا يمثل رئاسة الجماعة وإلا فقدت الجماعة قدرتها على خلق قيادات من داخلها ولها خبرات العمل القيادى .

هناك قيادات مهنية وأخرى طبيعية وأخصائى الجماعة قيادة مهنية ؛ أما القيادات من داخل الجماعة والذى يختارون من بين أعضائها وبواسطة

أعضـــائها فهؤلاء يعتبرون قيادات طبيعية ، ويمكننا أن نلاحظ الاختلاف بين كلا النوعين من القيادة فى التالى :

(أ) القـــائد المهنى يتم تعيينـــه غالبـــاً من المؤســسة التى يعمل فيهـــا أما القـــائد الطبـــيعى فتخـــتاره الجماعة من بين أعضائها غالبا عن طريق الانتخاب .

(ب) القائد المهنى يتم إعداده قبيل العمل كى يتمكن من القيام بدوره المهنى ، أما القائد الطبيعى فغالباً ما يتم إعداده بعد انتخابه .

(ج) القائد المهنى لا يتدخل بصورة مباشرة فى الجماعات التى يعمل معها إلا فـــى الحـــالات الـــتى تواجه فيها الجماعات احتياجاً ماساً أو مشكلات يصعب عليهم مواجهتها أو مواقف تمثل خطراً على أعضائها، أما القائد الطبـــيعى فهـــو يتدخل تدخلاً مباشراً فى أعمال الجماعة طبقاً للسلطات الممنوحة من قبل الجماعة .

(د) القائد المهنى ييسر إمكانية مزاولة النشاط ولا يشترك فيه إلا على سبيل إعطـــاء المثل أو التدريب للأفراد . أما القائد الطبيعى فهو يتولى قيادة النشاط أو الاشتراك فيه مباشرة .

وأخصائى الجماعات هو أخصائى مهنى يعمل مع الجماعات وجهاً لوجه بقصـــد مساعدتها على توجيه جهودها نحو تحقيق أهدافها فى إطار أغراض واتجاهات طريقة خدمة الجماعة .

ثانيا : الصفات الأساسية التى يجب توافرها فى الأخصائى الاجتماعى عامة وأخصائى خدمة الجماعة خاصة :

(أ) الصفات الأساسية التى يجب توافرها فى الأخصائى الاجتماعى عامة [٢] :

إن الأخصائى الاجتماعى كشخص مهنى يزود بمعارف ومعلومات معينة ، كما أنه لابد وأن تتوافر فيه اتجاهات معينة تساعده على أداء مهنته ، كما أنه يجب أن يتحلى بمهارات مهنية .

والأخصائى الاجتماعى سواء أكان يعمل فى خدمة الفرد أو خدمة الجماعة ، أو تنظيم المجتمع يجب أن يتسم ببعض صفات أساسية إذ أنه يقوم فى كافة عمليات وطرق الخدمة الاجتماعية بأدوار قيادية وهذه الصفات منها :

١ – مقدرة على تحليل الذات ونقدها حتى يمارس دوره القيادى بدون تحيزات شخصية ، وحتى يتمكن من تقييم أخطائه ولا يتمادى فيها .

٢ – شخصية اجتماعية بحيث لا يميل إلى العزلة وعدم الاختلاط بالآخرين كما أن الأخصائى يجب أن يجيد إقامة علاقات اجتماعية سليمة مع الآخرين بدون أن يؤثر ذلك على دوره المهنى .

٣ – التحرر فى التفكير وعدم الجمود فيه ، إذ أن الأخصائى الاجتماعى يتعرض باستمرار لمواقف متعددة يستدعى كل منها سرعة التصرف وعلى نحو سليم وإن لم يكن الأخصائى حاضر البديهة عجز عن الأخذ بزمام تلك المواقف ، وإذا كان الأخصائى جامد التفكير عجز عن مواجهة الموقف لافتقاره إلى المرونة العقلية .

٤ – احترام الآخرين وتقبلهم وتقبل آرائهم وعدم التحيز لآراء أو معتقدات معينة .

٥ – يجب أن تكون للأخصائي الاجتماعي فلسفة معينة في الحياة متأثرة بفلسفة الخدمة الاجتماعية ، إذ أن هذه الفلسفة توجه اهتماماتها الاجتماعية إلى نواحي مرغوب فيها ، أما إذا افتقر الأخصائي إلى تلك الفلسفة فإن تصرفاته تبدو غير مترابطة أو متناسقة لأنها لا تنبع من أساس معين .

٦ – مقدرة على إدراك إمكانيات العميل أو العملاء في النمو بحيث يوجه النمو أو التغيرات المرغوب فيها حسب قدرات وإمكانيات العميل ، وهذا يعني أن الأخصائي لا يأخذه الحماس في عمله ويفرض على العميل معدلا سريعا للنمو و التغير قد يضر بالعميل ولا يصل به إلى المستوى المطلوب .

٧ – نضج انفعالي – فإذا كان الأخصائي غير ناضج انفعاليا لتعرض لنوبات ثورة وهياج ولأثر ذلك في تقبل العميل له وفي ثقته به ، أما الأخصائي المتزن انفعاليا فيستطيع أن يتحكم في انفعالاته ويخضعها لإرادته وبالتالي يستطيع أن يكسب ثقة واحترام العميل .

٨ – يجب أن يميل الأخصائي إلى التعاون مع الغير في سبيل إنجاز أهداف مشتركة ، فالأخصائي الذي تغلب عليه الأنانية لا يقبل أن يتعاون مع الغير مهما كان في حاجة إلى العون ، وبالتالي يفشل في عمله ،

فأخصائى خدمة الفــرد مثلا الذى يرفض التعــاون مع أخصائى نفسى أو طبيب ويحاول أن يستأثر بعلاج الحالــة وحــده يفشل حتما ويضر بعمــيله ، وأخصــائى خدمـــة الجماعـــة الذى يرفض الاستعانة بذوى الخــبرات يحــرم الجماعة من تعلم مهارات جديدة أو الارتقاء بمستوى مهاراتهم ، وبالتالى يعرقل نمو الجماعة .

٩ – يجب أن يلم الأخصائى الاجتماعى إلماماً كافياً بالعلوم الأساسية اللازمة لمهــنة الخدمة الاجتماعية وبالخدمة الاجتماعية كمهنة وبطرقها الثلاث الرئيســية والطرق المساعدة . فأخصائى خدمة الجماعة الذى لا يعرف إلا الــنادر اليســير عن علم النفس الاجتماعى لا يستطيع بأى حال أن يحلــل ســلوك الجماعة وأن يوجه التفاعل الجماعة . وأخصائى تنظيم المجتمع الذى لا يعرف كيف تتصرف المجتمعات المحلية ، ولا يعرف مــثلا كيفــية اســتجابة المجتمع المحلى للتغير الاجتماعى الذى يعترى المجــتمع كله لا يستطيع بأى حالة أن يحدد بالضبط احتياجات المجتمع وأن يرسم خطة لمواجهة تلك الاحتياجات .

١٠– يجب أن يكون الأخصائى الاجتماعى محبا للناس ، فالخدمة الاجتماعية مهنة إنسانية ، كما أن الأخصائى الاجتماعى يتعامل دائما وباستمرار مع علاقات اجتماعية . فإذا لم يكن الأخصائى الاجتماعى محبا للناس عجز عــن أن يعمــل مع تلك العلاقات الاجتماعية على النحو الذى تحدده له أصول المهنة .

١١- يجب أن يمتاز الأخصائى الاجتماعى بالمرح ، لأن المرح له تأثير اجتماعى كبير لأنه يزيل بعض الحواجز بين الشخصيات ويرفع بينها التكليف ، وبالتالى يسهل عملية انتقال الخبرات الاجتماعية .

(ب) الصفات التى يجب أن تتوفر فى أخصائى خدمة الجماعة خاصة :

وكما أن للأخصائى الاجتماعى مجموعة من الصفات العامة فإن لأخصائى الجماعة أيضا مجموعة من الصفات التى تميزه عن غيره حتى يستطيع ممارسة عمله مع الجماعة ، ومن أهم هذه الصفات ما يلى :

١ - معرفة تامة ودراية بطريقة خدمة الجماعة وعملياتها .

٢ - مراناً وخبرة فى بعض ميادين خدمة الجماعة .

٣ - اهتماماً كبيراً وتحمساً مبنياً عن اقتناع لطريقة خدمة الجماعة .

٤ - مقدرة على إقناع الآخرين بأهمية طريقة خدمة الجماعة ودورها فى المجتمع .

٥ - مقدرة على اكتساب مهارات ضرورية والإرتقاء بها ، واكتساب اتجاهات صالحة ولازمة لعمله .

٦ - مقدرة على تعليم الغير مهارات واتجاهات ومعلومات معينة .

٧ - مقدرة على فهم سلوك الأفراد والجماعات والتخطيط لإشباع احتياجات الأفراد فى جماعات واحتياجات الجماعات .

ثالثا : المميزات التى يجب توافرها فى أخصائى الجماعة :

كمـــا تم تعريفنا لأخصائى خدمة الجماعة سابقاً بأنه الشخص الذى أعد إعداداً مهنياً وعلمياً لممارسة العمل مع الجماعات ، ولكى يمارس الأخصائى عملـــه يلـــزم توفير مجموعة من السمات والمميزات الشخصية والمهنية التى تمـــيزه عـــن غـــيره ، كمـــا يلـــزم وأن تتوفر فيه مجموعة من الخصائص والمهـــارات المعيـــنة التى تساعده على أداء عمله بنجاح ، ويمكن تحديد هذه المميزات من خلال الآتى :

أولا : مجموعة اتجاهات صالحة للعمل مع الناس :

كالاهـــتمام بهـــم وتقديـــر العمـــل والظهور بالمظهر اللائق الذى يلائم الظروف التى يعمل فيها ، وإدراك التصرفات الشخصية والدوافع التى تؤدى إلـــى القـــيام بسلوك معين ، والقدرة على التحكم فى النزعات أو الاتجاهات الشخصية .

ولذلـــك يجـــب أن يتوفر لأخصائى الجماعة من خلال إعداده وتدريبه مجموعة من المواصفات الشخصية التى تمكنه من أداء عمله مع الجماعات ، ومن أبرز هذه المواصفات ما يأتى :

١ - القدرة على الاستجابة لحاجات الأعضاء:

ونعـــنى بذلـــك أن يكـــون الأخصائى على استعداد للاستجابة لحاجات الأعضـــاء النفســـية ، كالحاجـــة إلى التقدير والمحبة والأمن وغير ذلك من

الحاجـات النفسية اللازمة لنمو الأفراد نمواً سليماً ، وتجاوب الأخصائي في الجماعة يعمل على تحسين العلاقة بينه وبين أعضائها ، وكذلك بين الأعضاء أنفسـهم ، ويزيد القدرات الإنتاجية لهم ، كما يزيد من تماسكهم ورفع الروح المعنوية بينهم .

٢ – القدرة على الاندماج بأعضاء الجماعة :

ويقصـد بذلـك قدرة الأخصائي على التفاعل مع الجماعة دون انفعال وبحيـث أن ظل علاقته بالأعضاء والجماعة مصطبغة بالصبغة المهنية التي تحتمها عليه وظيفته .

٣ – العدل وعدم الانحياز :

يجـب علـى الأخصائي أن يتصف بالعدل وعدم الانحياز في اتصالاته ومعاملاتـه للجماعـة وأعضـائها ، ومقدراً لظروفهم وسلوكهم ويظهر ذلك واضـحا عندما تتعرض الجماعة أو يتعرض أحد أعضائها لبعض المشكلات الـتي لا يسـتطيعون حلهـا أو يجـدون صعوبة في حلها ، وهنا يجب على أخصائي الجماعة أن يكون مقدراً لقدراتهم وإمكانياتهم ومتصفاً لهم ، فيتقبلهم ويشـاركهم شعورهم ، ويعمل على مساعدتهم في حل المشكلات ، كما يجب أن تكون معاملته للأفراد متساوية .

٤ – القدرة على الابتكار والتعبير :

إن مـن بيـن الصفات التي يجب أن يتصف بها أخصائي الجماعة هي الانطـلاق، ويتضـمن هـذا المرح ، والانطلاق في الحديث ، والقدرة على

التعبير عما يجول في النفس تعبيراً منطقياً ، واليقظة لكل ما يدور في الجماعة ، والقدرة على الابتكار والإسهام بحماس في كل ما يتعلق بالحياة الجماعية .

٥ – الاستقرار الانفعالي :

يجب أن يتصف أخصائي الجماعة بالاستقرار الانفعالي والهدوء والاتزان ، فلا يغضب بسرعة ، ويكون طبيعياً في تصرفاته ، حتى يتمكن من مساعدة الجماعة وأعضائها على النمو من خلال المواقف الاجتماعية الإيجابية أو السلبية ، وأن عدم الاستقرار الانفعالي للأخصائي ينعكس دون شك على الجماعة وأعضائها.

٦ – حب الناس :

يجب على أخصائي الجماعة أن يكون محباً للناس ومهتماً بهم ويعمل على راحتهم ويشعر بالسعادة عند مساعدتهم ، بغض النظر عن الفروق الجنسية والدينية وما إلى ذلك .

٧ – الذكاء :

على أخصائي الجماعة أن يستغل ذكاءه لصالح الجماعة وأعضائها ، وأن يكون قادراً على حسن التصرف والمرونة في كل ما يتعلق بحياتهم الجماعية .

٨ - الكفاية والخبرة :

يجب على أخصائى الجماعة أن يكون ذا كفاية وخبرة فى كل ما يتعلق بـالعمل مع الجماعات ، حتى يستطيع أن يقوم بمسئولياته ، ويساعد الجماعة وأعضـائها على النمو والتقدم وتحقيق أهدافهم ، ويشمل ذلك توجيه ومساعدة الجماعـة علـى وضع وتنفيذ برامجها ، وحل المشكلات التى تتعرض لها ، وتقـبل الأخصائى للجماعة وأعضائها كما هم مهما كان سلوكهم معه ، وألا يتعجل الوصول إلى أهدافه التى رسمها لنفسه ، بل يجب عليه أن يسير حسب قـدرة الجماعـة وطاقـتها ، وإشباع رغباته الشخصية بعيداً عن دائرة عمله المهـنى إذا كانـت الرغـبات تعـارض مع تأديته لوظيفته ، وغير ذلك من النواحى التى تتعلق بالعمل مع الجماعات .

٩ - الثبات فى المعاملة :

يجب على أخصائى الجماعة أن يتصف بالثبات والاستقرار فى معاملاته مـع الـناس ، ولا يقتصر ذلك على معاملة الأفراد متساويين ، بل يجب أن تكـون معاملـته لكل فرد فى المواقف الاجتماعية المتشابهة واحـدة ، حتى يعرف الأفراد حدودهم والسلوك المرغوب فيـه الذى يطلب منهم أن يسلكوه بالنسبة للمواقف المختلفة التى يتعرضون إليها فى حياتهم الجماعية ، وبعبارة أخـرى لا يصـح أن يعامل الأخصائى الأفراد معاملتين مختلفتين بالنسـبة لموقفيـن متماثليـن ، ويتضمن ذلك بوضوح القواعد والأساليب التى يتعامل بموجـبها الأخصائى مع الجماعة والأعضاء ، وأن يداوم على تنفيذها بالنسبة

للجميع ، كما أن التذبذب وعدم الثبات فى المعاملة يخلق فيهم القلق والاضطراب ، وضعف العزيمة وعدم القدرة على البث فى الأمور .

١٠- الثقة بالنفس :

من أهم الصفات التى يجب أن يتصف بها أخصائى الجماعة هى الثقة بالنفس التى يشعر بسببها بالطمأنينة والهدوء ، وأنه قادر على مساعدة ومعاونة الجماعة وأعضائها على تحقيق أهدافهم ، وبدون هذا الشعور يصبح قلقاً سريع الانفعال ، متردداً فى معاملاته معهم ، وغير واثق من قدرته على مساعدتهم .

هذا ويجب على أخصائى الجماعة أن يعنى بصحته ويهتم بملبسه ومظهره فى غير مبالغة ويفى بمواعيده ، ويكون له من الصفات الخلقية والمثل العليا ما يساعده على أن يكون مثلاً يحتذى به ، ويكون قديراً على مساعدة الجماعة وأعضائها على النمو والتقدم [٣] .

ثانيا : قدر ملائم من المعرفة العلمية :

تمكنه من فهم ودراسة السلوك الإنسانى ودوافعه والعوامل التى تؤثر فيه بما يعنيه على توجيه التفاعل الاجتماعى نحو الغايات التى يهدف إليها .

فما يحصل عليه الأخصائى من معرفة عملية خلال دراسته بمعاهد وكليات الخدمة الاجتماعية تمكنه من فهم ودراسة السلوك الإنسانى ودوافعه والعوامل التى تؤثر فيه بما يساعده على توجيه التفاعل الاجتماعى نحو الغايات التى يهدف إليها .

فالخدمـــة الاجتماعـــية بطرقها المختلفة تعتمد على الكثـير من الحقائق العلمـــية الـــتى استمدتها من العلـــوم الأخـــرى كالاجتماع وعلم النفس العام وعلـــم الـــنفس الاجـــتماعى والاقتصاد والصحة والتربيـــة والانثربولوجيا ، ولهـــــذا فإن مناهج الدراسة بمعاهـــد الخدمـــة الاجتماعية تعتبر هذه العلوم تأسيسية للأخصائى ولا يمكنه بـــدون دراستها أن يؤدى وظيفتـــه كما تتضمن المـــناهج أيضـــا وبصـــفة أســـاســـية الخدمة الاجتماعية وطرقها الأساسية والمساعدة .

إلا أن دراســـة هـــذه العلوم منفصلة دون أن يستخلص منها الأخصائى كـــيان علمـــى واضـــح يســـاعده على الممارسة الفعالة لدوره يجعل من هذه الدراسة مجرد وسيلة للتثقيف العام وليس لها هدف يرتبط بدور الأخصائى فى العمل مع الجماعة أو الفرد أو المجتمع .

وذلـــك أن مـــن المفروض أن دراسة الأخصائى لهذه العلوم تهدف إلى تزويده بالمعرفة العلمية التى تساعده على تفسير المواقف والصعوبات العلمية بمـــا يمكنه من التصرف فيها تصرفا سليما فأخصائى الجماعة قد يلاحظ على أعضـــاء الجماعة عدم إقبالهم أو تحمسهم لنشاط الجماعة قد يبدو ممتعا أو قد يســـود الشغب أحد الاجتماعات فى الجماعة على غير العادة ، أو قد لا تتفق الجماعـــة على رأى فى موضوع معين دون مبرر واضح إلى غير ذلك من المواقف .

فلابــد إذن من أن يكون الأخصائى مزوداً بقاعدة معرفية تمكنه من فهم هذه المواقف ومسبباتها حتى يستطيع أن يعالجها بنجاح وإلا فإنه لن يتمكن فى غياب المعرفة العلمية من إدراك فهم المواقف ومسبباتها ، وبالتالى يفشل فى علاجها وينتفى دوره كمساعد .

على أن المعرفة العلمية اللازمة لا يمكن أن تقف عند حد معين بل هى بالضرورة لابد وأن تنمو وتتطور كلما نمت خبرات الأخصائى وكلما واجهته مواقــف جديــدة ، ومن ثم فإن اعتماد الأخصائى على التحصيل العلمى فى المعــاهد التى تخرج منها فقط لا يساعده على التطور بعلمه بما يلائم تطور الظروف والأحوال الاجتماعية التى يعمل فى نطاقها وبما يلائم التطور العلمى السريع بمهنة الخدمة الاجتماعية عامة وخدمة الجماعة بصفة خاصة .

وعلــيه أن يقوم دائما باستمرار بالإطلاع المستمر على كل ما هو جديد من المعرفة الخاصة بالمهنة وطرقها حتى يمكن أن يؤدى دوره المهنى بفعالية محققة للأهداف المرجوة .

ثالثا : مجموعة من المهارات :

كثــيرا مــا نجد بين الأخصائيين الاجتماعيين من لديه المعرفة العلمية الكافية التى تمكنه من التحليل السليم ومن فهم أكثر المواقف الجماعية عقيداً ، ومن الوقوف على الدوافع والعوامل الكامنة وراء السلوك الإنسانى ولكنه مع ذلــك لا يســتطيع أن يوجه عمليا جهود الجماعة ونشاطها لعلاج المواقف أو لإحداث التغيير المرغوب وقد يفشل تماما فى العمل معها .

ولهــذا كــان من الضرورى أن نفرق بين المعرفة والمهارة ، فالمعرفة تمثل القاعدة العلمية وما تحويه من حقائق ونظريات تتعلق بتفاعل الإنسان فى البيئة الاجتماعية والمهارة هى القدرة على لممارسة الفعالة لأهداف العمل مع الجماعة أو هى القدرة على التطبيق .

وينــبغى على أخصائى الجماعة أن يدرك وبتفهم ليس فقط سلوك الفرد فــى الجماعة بل وسلوكه الشخصى كذلك وينبغى أن يتفهم ديناميات العلاقات فــى الجماعة ، ومن ثم تتوفر لــه المهارة لاستخدام هذا الفهم بطريقة علمية فــى مســاعدة الأعضاء على النمو فى الجماعة ومساعدة الجماعة فى تحقيق أهدافها.

والمهــارات التى يحتاجها الأخصائى كما يحتاج إلى تطويرها وتنميتها هى :

١ – المهارات الإجرائية أو مهارات العمل Precedural Skills :

وهى تعنى استخدام الطريقة العلمية التى تتضمن جميع الحقائق وتحليلها والتخطيط بما يناسب المواقف المختلفة وهى تقوم على أساسين :

أولاهمــا : الألــوان المختلفة من المعرفة خاصة فيما يتعلق بديناميكية الفرد والجماعة والعمليات الجماعية على اختلافها .

ثانــيهما : هو قدرات أخصائى الجماعة وخاصة القدرة على الإصغاء Listening والملاحظة Observation والتجاوب Empathy .

٢ – *مهارات التفاعل* ***Interactional Skills*** :

وهـــى الوسائل التى تستخدمها أخصائي الجماعة ليكون أكثر إيجابية في عمله وهى تتعلق بمدى حساسيته في استخدام نفسه والاستجابة بنجاح لحاجات الفـــرد والجماعة بما يتمشى مع أهداف وأغراض خدمة الجماعة ، وهذا هو الجانـــب الفنى في العمل مثل التقبل وتقديم المعونة Support ووضع الحدود للسلوك والتوجيه والشرح والتفسير وغير ذلك .

ولا شك أن القدرات السابق الإشارة إليها ليست موضوعية تماما ولكنها تـــتعرض للعامل الشخصى أو العامل الذاتى والذى يجب على الأخصائى أن يـــتخلص مـــنه علـــى قـــدر المستطاع وذلك بمزيج من إدراك النفس Self Awarenes والحساسية نحو الآخرين .

وبعد ذلك نقول أن دور الأخصائى في الجماعة هو دور توجيه وتمكين ومساعدة الجماعة وأعضائها ، ويشترط لكي يحقق أغراضه أن يكون الأخصائى قد وصل إلى مستوى من الإعداد الفنى يمكنه من أداء هذا الدور[٤]

وهذه أهم المميزات التى يجب توافرها فى أخصائى الجماعة حتى يقوم بتأدية دوره بفاعلية .

رابعا : ما يجب أن يعرفه أخصائى الجماعة عن الأفراد :

يعتبر الفرد هو الوحدة الأساسية التي تبنى عليها الطريقة ، حيث تهدف الطـــريقة إلـــى تحقيق أهداف كل فرد داخل الجماعة ، وتعتبر الجماعة هي

الوسيلة الأساسية لنمو الفرد وتغيره ، يجب على أخصائى الجماعة معرفة كل الأفراد الذين ينتمون إلى الجماعة .

لذلــك يجب على أخصائى خدمـــة الجماعة أن يعرف عن الأفــراد ما يأتى[٥] :

١ – الدوافع الأساسية للفرد واحتياجاته التى تتحكم فى سلوكه وبالأخص تلك الاحتياجات والدوافع الاجتماعية ، مثل الحاجة إلى المكانة والحاجة إلى العطــف والحب ، والحاجة إلى النجاح ، والحاجة إلى الأمن ، والحاجة إلى الانتماء ، والحاجة إلى المخاطرة لاكتساب خبرات جديدة .

٢ – معــرفة بالوسائل والأساليب التى يستخدمها الفرد لتحقيق احتياجاته فى نطاق علاقته بالجماعة التى ينتمى إليها .

٣ – يجــب أن يميز الأخصائى بدقة بين السلوك وبين الأسباب الكامنة وراء هــذا السلوك ، فلا يرجع هذا السلوك إلى أسباب ظاهرة ، فربما تكون هــناك ثمة أسباب كامنة هى مبعث ذلك السلوك ، ولما كان لكل سلوك غرض فيجب على الأخصائى أيضا أن يدرك الهدف من وراء السلوك والعلاقة بين ذلك وبين الدافع الحقيقى لذلك السلوك .

٤ – يجــب أن يلــم الأخصــائى بعلم النفس الفردى ، وبالأخص علم النفس الفارق Differantial Psycology ليتمكن من إدراك وتحديد الفروق الفردية بين أعضاء الجماعة حتى يتفهم كل عضو كفرد .

٥ – يجب أن يلم الأخصائي بالصحة العقلية حتى يتمكن من أداء دوره مع الأفراد بكفاءة وقدرة .

٦ – يجب أن يكتسب الأخصائي مهارة تمكنه من دراسة سلوك الأفراد دراسة سليمة ، مثل الملاحظة الموضوعية أو مقاييس السلوك المتدرجة Behaviour Rating Scales ..

٧ – يجب أن يلم الأخصائي بخصائص مرحلة النمو التي يمر بها الفرد ، تلك الخصائص الجسمية والعقلية والنفسية والاجتماعية حتى يتمكن من تحديد احتياجات العضو ومن تحديد قدراته وإمكانياته .

٨ – يجب أن يلم الأخصائي بمبادئ فن المقابلة ، حتى يجري مقابلات مع العضو ، إذا احتاج الأمر إلى ذلك على نحو مهني سليم ، لتحقق المقابلة أغراضها .

٩ – يجب أن يلتزم الأخصائي بقدرات الأفراد على النمو ، ولذلك فيجب عليه أن يعرف مقدرة كل فرد على النمو أو قابلية كل فرد للتغيير حتى يتمشى حسب مقدرة الأفراد ، ويقنن عمله حسب تلك المقدرة .

خامسا : دور أخصائي الجماعة مع أعضاء الجماعة كأفراد :

خلال اكتساب أعضاء الجماعة للخبرات الجماعية عن طريق الجماعة يعمل الأخصائي مع بعض أعضاء الجماعة كأفراد عندما يستدعي الأمر ذلك سواء من خلال تفاعل الجماعة أو عن طريق المقابلات الفردية [١] .

حيث يقوم أخصائى الجماعة بملاحظة أعضاء الجماعة بصورة مستمرة حتى يتصرف على الأعضاء الذين يعانون من مشكلات داخل الجماعة والذين يتولون مسئوليات قيادية ولم يستطيعوا القيام بمهام هذا الدور فيساعدهم خارج اجتماع الجماعة ويعلمهم مسئوليات القيادة ، كما يلاحظ أخصائى الجماعة الأعضاء الذين يعانون من صعوبة فى التكيف الاجتماعى داخل الجماعة والأعضاء الذين يسعون لتكوين الشلل والعشيرات ، وبالتالى يقوم الأخصائى بالعمل مع هؤلاء الأفراد حتى يتغلبوا على مشكلاتهم التى تعوق الجماعة عن تأديتها لوظائفها .

سادسا : بعض المواقف التى يعمل فيها الأخصائى مع الأفراد :

هناك الكثير من الحالات والمواقف التى يعمل فيها أخصائى الجماعة مع الأفراد لمساعدتهم على التغلب على مشكلاتهم ، وسوف نقوم بعرض لأهم هذه المواقف مع التركيز على موقفين هامين وهى قدرة الأفراد على القيادة والعمل مع الأفراد الذين يجدون صعوبة فى التكيف ، وذلك كالتالى (٧) :

١ – يعلم أخصائى الجماعة مع العضو الجديد عندما يقوم بإعطائه فكرة عن مختلف الجماعات التى يمكن الانتماء إليها ، ويقوم بمساعدته على اختيار الجماعة أو الجماعات التى يريد الانضمام إليها .

٢ – يعمل الأخصائى مع الفرد عندما يساعده ليصبح عضوا فى جماعة ، وذلك بقبوله كعضو فيها وتقديمه للأعضاء الآخرين .

٣ – يساعد الأخصائى الأفراد الذين يتولون بعض مسئوليات القيادة فى الجماعة ، كوظائف الرئاسة والسكرتارية وأمانة الصندوق وغيرها من الوظائف التى تحتاج إليها الجماعة لتحقيق أغراضها وأهدافها ، وذلك بمعاونتهم على أداء وظائفهم ومسئولياتهم على وجه سليم . ويتم ذلك بمساعدتهم على رسم خطة العمل وتقويم الطريقة التى أنجزوه بها .

٤ – يعمل الأخصائى مع الأفراد الذين يلاقون صعوبة فى مباشرة المسئوليات التى أخذوها على عاتقهم .

٥ – يقوم الأخصائى بمساعدة الأفراد الذين يجدون صعوبة فى التكيف ، سواء أكان ذلك لسلوكهم العدوانى بالنسبة لأعضاء الجماعة أم الأخصائى نفسه أو ميلهم المفرط إلى الانزواء والانطواء .

٦ – يعمل الأخصائى مع الأفراد الذين يتمتعون بكفاءات ممتازة لنمو مهاراتهم فى القيادة ، ويتولون مسئوليات أكبر فى الجماعة أو المؤسسة.

٧ – قد يساعد الأخصائى الاجتماعى الأفراد على الانسحاب من الجماعات التى لا تتفق وحاجاتهم ، والذين يجدون صعوبة فى تركها بسبب شعورهم القوى بالخطيئة التى تلازم الفشل أو الانسحاب من الجماعة .

٨ – يعمل الأخصائى مع ممثلى الجماعة المنتخبين الذين يعملون فى مجلس المؤسسة أو مجلس ممثلى الجماعات الذى يضم ممثلى الجماعات الأخرى .

سابعا : ما يجب أن يعرفه الأخصائى عن الجماعة :

تعتبر الجماعة هى الوحدة الأساسية والنواة التى من خلالها تحقق خدمة الجماعة أهدافها وهو نمو الفرد فى الجماعة وتحقيق أهدافه ، وتسعى أيضاً خدمة الجماعة نمو الجماعات داخل المؤسسة ، لذلك يجب على أخصائى الجماعة أن يكون ملماً بالجماعات المختلفة داخل المؤسسة وأن يكون ملماً بالجوانب المختلفة التى تحيط بالجماعة مثل [٨] :

١ – أنواع الجماعات ووظائف وخصائص كل نوع على نمو الأعضاء .

٢ – مرحلة نمو الجماعة التى يتعامل معها ، وخصائص تلك الجماعة وأهدافها ونوعها ، ومدى تماسكها ونوع العلاقات بها .

٣ – معرفة بوسائل دراسة التفاعل داخل الجماعة ، مثل القياس السوسيومترى ، وذلك لتحديد :

(أ) معامل تماسك الجماعة .

(ب) العلاقات الاجتماعية داخل الجماعة .

(ج) مكانة كل عضو فى الجماعة .

٤ – معرفة بوسائل زيادة تماسك الجماعة ورفع معنوياتها .

٥ – معرفة بكيفية تنظيم الجماعة حتى يساعد ذلك التنظيم الجماعة على أداء وظائفها ، كما يجب على الأخصائى أن يمد يد المساعدة للموظفين المنتخبين حتى يؤدوا أدوارهم بنجاح .

٦ – معرفة بكيفية مساعدة الجماعة على أن تكتسب شعوراً بالوحدة والتكامل .

٧ – مقدرة على إقامة علاقة مهنية سليمة مع الجماعة تساعده على توجيه الجماعة نحو تحقيق الأهداف المنشودة .

٨ – مقدرة على مساعدة كل عضو على التكيف مع الجماعة حتى يحقق للجماعة التكامل .

٩ – معرفة لوسائل مساعدة الجماعة على أن تعتمد على نفسها وتتحمل مسئولية وضع وتنفيذ البرامج ، وعلاج مشاكلها وتقييم أعمالها .

١٠– معرفة بوسائل استغلال الضوابط الاجتماعية الكامنة فى الجماعة لإحداث التغيرات المرغوب فيها فى الأفراد والجماعة .

١١– مقدرة على التصرف بسرعة وحزم فى المواقف الطارئة التى قد تتعرض لها الجماعة .

١٢- وسـائل مسـاعدة الجماعـة على الارتقاء بمستواها باستمرار وإقامة علاقـات بـناءة مـع الجماعـات الأخرى ، واحتلال مكانة لائقة فى المؤسسة والمجتمع المحلى .

قوانين التعلم التى يجب أن يعرفها أخصائى الجماعة :

١ - قـانون الـتكرار : إذ أن الفرد لا يتعلم الخبرة إلا إذا تكرر تعرضه لها أكثر من مرة .

٢ - قـانون الممارسـة : فالفرد لا يتعلم الخبرة بالتلقين ، ولكنه يتعلمها عن طريق الممارسة .

٣ - قـانون الاسـتعداد : فالشخص لا يفاجأ بالتجربة التى يراد أن يتعلمها ، ولكنه يجب أن يعد أولا للتعرض لتلك التجربة .

٤ - قـانون الارتباط : فالفرد ينسى عادة تلك الخبرات المصحوبة بانفعالات غـير سـارة ومرتـبطة بهـا ، غير أنه يميل إلى تذكر تلك الخبرات المرتبطة بانفعالات سارة .

٥ - قـانون الـتدرج فى التعليم : فيجب أن يبدأ الأخصائى بتعليم العضو أو الجماعة الأسهل فالأصعب فالأكثر صعوبة .

٦ - قانون الدوافع : فالتعليم عملية ناتجة عن دوافع معينة مثل :

(أ) الثواب والعقاب .

(ب) التقبل أو عدم التقبل .

(ج) احتلال مكانة معينة .

(د) السعى إلى النشاط فى حد ذاته منفصلا ومستقلا عن الدوافع الأصلية طبقا لنظرية " جوردن البورت "

ويجب أن تتم العملية التعليمية وفقاً للخطوات التالية :

(أ) تحديد الغرض من عملية التعلم .

(ب) وضع خطة للتعليم .

(ج) تنفيذ الخطة .

(د) تقييم العملية .

ثامنا : دور أخصائى الجماعة مع الجماعة ككل :

يطلـــق مصـــطلح أخصـــائى الجماعة على الأخصائى الاجتماعى الذى تخصـــص فـــى العمل مع الجماعات المتنوعة ، وذلك حتى تميزه بيئته وبين غـــيره مـــن الأخصائيين الذين يعملون مع الحالات الفردية ومع المجتمعية ، وأخصائى الجماعة لا يعتبر عضوا فى الجماعة التى يعمل معها ، فالأعضاء لهم حرية الاشتراك فى النشاط الجماعى يحدده وينظمه تدريبه وإعداده الفنى والـــتزاماته كشخص مسئول عن تقديم خدمات فنية للجماعة ، ومعنى ذلك أن أخصـــائى الجماعـــة ليس عضوا فيها بل عاملا معها ، وقد يبدو للبعض أن

الفارق بين عضو الجماعة والعامل معها ليس كبيرا ولكن الأمر على العكس فــإن أخصــائى الجماعة لو اعتبر نفسه عضوا فيها أو إذا ساهم فى النشاط الجمــاعى مساهمة عضو الجماعة دون أى غرض آخر فإن قدرته على تقديم الخدمــات الفنــية تضعف إلى درجة كبيرة وينتفى الغرض الذى استخدم من أجلــه .

وأخصــائى الجماعـــــة أيضا لا يعتبر قائدا لها ، فالقيادة فى الجماعة تعتبر جزءاً لا ينفصم عن ديناميكيتها ، لذلك لابــد وأن تنبــع منها ولابد أن يمارســها أعضـــاء الجماعة أنفســهم كل حسب ما يتمتع به من قــدرات أو مهارات قيادية ، ولو قام الأخصائى بدور القائــد للجماعة لحال بين الجماعة وبيــن ظهــور القادة الطبيعيين فيها من بين أعضائها ، وذلك أمر يعوق نمو الجماعــة وتقدمهــا ويحــول بين الأعضاء وبين ممارستهم قيــادة حياتهــم الجماعية بأنفســهم ، ولذا كان اختيار كلمة أخصائى الجماعة بــدلا من قائــد الجماعــة اختــيــاراً مقصوداً لكى نبتعد كلية عن ممارسة دور القيــادة فى الجماعــات الــتى نعمل معهــا ، لأن هذا الدور لابد أن يمارسه أعضاء من الجماعة نفســها ، ولأن مــن وظيفة الأخصائى أن يعمل على اكتشاف هؤلاء الأعضاء ومساعدتهم فى القيــام بدورهم كقادة للجماعة .

فــإذا كان الأخصائى لا يعتبر عضوا فى الجماعة وألا يجوز أن يكون قائداً لها فما هو الدور الذى يقوم به ؟

إن الأخصائى الاجتماعى بلا جدال هو دور المساعد Helper أو الممكن Enabler أو المعين الذى يساعد ويعاون الجماعة ويمكنها هى وأعضائها من التمتع بتجارب جماعية ناجحة والاستفادة من هذه التجارب والنمو فيها ، وبمعنى آخر فإن أخصائى الجماعة هو المسئول عن تحقيق أغراض العمل مع الجماعات ، وبهذا يصبح دوره كما نفهمه هو العمل على تهيئة أنسب الظروف والأوضاع الصالحة لنمو أعضاء الجماعة حتى يتمكنوا من القيام بأنفسهم بالمسئوليات التى تستلزمها حياتهم الجماعية كالقيادة والتنظيم ووضع الخطط واتخاذ القرارات وتنفيذ البرامج وغير ذلك مما يعتبر حياة جماعية منظمة .

وفى قيام الأخصائى بهذا الدور نراه يعمل عن طريق أعضاء الجماعة أنفسهم فلا يقوم مباشرة بما يجب أن يتولاه الأعضاء وإنما يساعدهم على القيام به إذا اتضحت له حاجتهم إلى المساعدة .

على أن دور الأخصائى – مع أنه دور مساعد – لا يعنى اتصافه بالسلبية ، كما لا يعنى أيضا أن الأخصائى يقف من الأعضاء موقف المتفرج، بل على العكس فإن دوره يعنى القوة الدافعة وراء التفاعل الجماعى ، ودوره فى هذا يشبه إلى حد كبير دور العامل المساعد فى التفاعلات الكيميائية فهو لازم لإحداث تفاعل معين ولكنه لا يتأثر بنفس الصورة التى تتأثر بها العوامل المتفاعلة نفسها .

وأخصائى الجماعة يعمل أيضا كحلقة اتصال بين الجماعة والمؤسسة التى تخدمها بل إنه فى الحقيقة يمثل الخدمة التى تقدمها المؤسسة للجماعة ، فهو يعمل على مساعدة الجماعة للاستفادة بالإمكانيات التى تتيحها المؤسسة لتحقيق أغراض الجماعة وتوفير فرص النمو الاجتماعى السليم لأعضائها .

وإذا كنا أخذنا بمبدأ إن الجماعة نفسها هى التى تؤثر فى الفرد وهى التى يمكن لو أحسن توجيهها أن تكسب الفرد المميزات التى تجعل منه مواطنا صالحا للمجتمع الذى يعيش فيه فإن دور أخصائى الجماعة كموجه للتفاعل الاجتماعى يصبح أكثر وضوحا من الناحية العملية ويتلخص هذا الدور فى أن على الأخصائى أن يضع لنفسه الميزات التى يرى أن إكسابها للفرد يجعل منه مواطنا صالحا كأهداف يعمل على تحقيقها ، ثم يقوم بدراسة الجماعة ومعاونتها فى تبنى الأوضاع التى تمكن كل فرد فيها من اكتساب هذه المميزات الخاصة التى تستلزمها الظروف والأحوال الاجتماعية الخاصة بكل مجتمع أو بيئة محلية [٩] .

وبصفة عامة يمكن القول أن أخصائى الجماعة يوجد له ثلاثة أدوار أساسية يمارسها أثناء عمله مع الجماعة يمكن إجمالها فيما يلى [١٠] :

أولا : دراسة الجماعة :

تتبع طريقة العمل مع الجماعات منهجا علميا فى عملها مع الجماعات ، ويتطلب ذلك أن تعتمد على معلومات موضوعية عن الجماعة التى يتعامل

معهـا الأخصـائى ، وهذه المعرفة الموضوعية تستقى من الدراسة ، فإذا ما أدركنا أن كل جماعة تختلف عن الأخرى لذلك تصبح دراسة الجماعة التى يعمل معها الأخصائى ضرورة أساسية لتمكينه من تحقيق أهدافها وأهدافه هو، وتتضمن دراسة الجماعة عديد من النواحى من أهمها :

(أ) تاريخ تكوين الجماعة ، كيف تكونت ومتى ونوعها .

(ب) خصـائص الجماعة من حيث العمر الزمنى لأعضائها وجنسهم وثقافتهم وأعمـالهم ، نـوع العلاقات السائدة بينهم ، خبرات الجماعة السابقة ، المـرحلة الاجتماعـية الـتى تمـر بها الجماعة ، كيفية قيام الجماعة بأعمالها، مشكلات الجماعة .

(ج) أعضاء الجماعة من حيث العمر والجنس والعمل والثقافة ومكانة كل فى الجماعـة وعلاقـاتهم ورغباتهم وقدراتهم ، مدى اشتراكهم فى برامج الجماعـة ، مسـئولياتهم ووظائفهم فى الجماعة ، القيادة فى الجماعة ، مشكلات الأعضاء.

(د) برامج الجماعة ، ماهيتها ، مدى مقابلتها لاحتياجات أعضاء الجماعة ، إمكانـيات البرامج ، مدى ملاءمة البرامج لأهداف المؤسسة التى تنتمى إليها الجماعة ، وكذلك ملاءمتها لأغراض وأهداف المجتمع .

ومن الطبيعى عند البدء فى العمل مع الجماعة موضوع الدراسة ، القيام بـتعرف عـام علـى الأوضاع السـائدة فيها ، والدراسـة الاجتماعية هى

محاولـــة لمعرفة حقائق تهدف إلى مواجهة احتياجات أو مشكلات الجماعة ، فبالدراســة يمكـــن الكشف عن أسباب ومسببات الاحتياجات والمشكلات التى تواجــه الجماعــة ممـــا يساعد على وضع الخطط والنظم الجديدة أو تعديلها لمواجهة ما تكشف عنه الدراسة .

ومن أهم وسائل الدراسة الاجتماعية للجماعات ما يلى :

١ - *الملاحظـــة العشوائية :* إذ أحيانا ما تكون الملاحظة العشوائية مفيدة فى الحصول على معلومات وبيانات لم تكن نسعى للحصول عليها .

٢ - *الكشـــف المنظم الدقيق :* وتمتاز هـــذه الطريقة فى كونها نظامية ذات هـــدف واضح إذن أن موضوع الدراســـة فى هذه الحالة يكون واضحا محـــددا والنتائج المطلوب الوصول إليها لم تكن معروفة من قبل وليس لـــدى الأخصـــائى أى فكرة عنهـــا ، ومعظم بحوث الجماعـــات تسير وفق هذه الطريقة .

٣ - *دراســـة أو طريقة اختبار فرض معين :* تبدأ هذه الطريقة بوضع فرض معين عن النتائج التى سيصل إليها الأخصائى، ثم تكون مهمته بعد ذلك اختـــبار صـــحة هـــذا الغرض أو خطئه بواسطة التجارب أو بالطرق الإحصائية، ومن أمثلة ذلك بعض الدراسات الخاصة باختبار العلاقة بين الأعضاء والجماعـــات .

٤ - *الدراسة المبنية على النظريات :* وهذه هي أعلى درجات الدراسة ، إذ أن الأخصائي في هذه الحالة يسترشد في جميع البيانات بنظرية ثابتة وليس فرض غير مرتكز على أساس ثابت .

ثانيا : تنظيم الجماعة :

حيث يساعد الأخصائي الجماعة كي تتمكن من أن تنظم نفسها كي تتوفر بها فرص النمو الاجتماعي الذي يحقق لأعضائها خبرات جماعية ، وبمعنى آخر العمل على مساعدة الجماعة أن تنتقل من مرحلة نمو إلى مرحلة تالية حتى تصل إلى مرحلة الجماعة المنظمة التي تجعلها قادرة تماما على إكساب أعضائها خصائص اجتماعية ، ولا نعني بذلك أن تأثير الجماعة على أعضائها لا يتم إلا في مرحلة الجماعة المنظمة وإنما لابد وأن يتم ذلك أيضا في كافة المراحل التي تمر بها الجماعة ، ففي مختلف هذه المراحل يستخدم الأخصائي أساليب ومبادئ العمل المناسبة التي تساعد الجماعة على تبنيها لنظام يجعلها قادرة على التأثير في أعضائها من جهة ونمو الجماعة من المرحلة التي تمر بها إلى المرحلة التالية كن جهة أخرى ، ومن الطبيعي كلما تمكن الأخصائي من إكساب الجماعة لخصائص الجماعة المنظمة كلما أصبحت أكثر قدرة على التأثير في أعضائها ، ونعرض فيما يلي لدور الأخصائي في مساعدة الجماعة كي تصل إلى مستوى الجماعة المنظمة :

١ – يعمل الأخصائي على أن تكون الجماعة صغيرة في حجمها ، بمعنى أن تصبح عضويتها محددة العدد ، وفي حالة كبر حجم الجماعة يعمل على مساعدتها لإعادة تشكيلها بحيث يتكون منها عدة جماعات صغيرة كل تعمل في إطار الجماعة الكبيرة ، وما من شك في أن تنظيم الجماعة الكبيرة في صورة لجان يعتبر من أفضل الوسائل التي تجعل للجماعة كبيرة العدد نفس قوة الجماعات الصغيرة .

ومن الطبيعي يختلق حجم الجماعة بالنسبة لجماعات مراحل النمو المختلفة ، فالأطفال يميلون إلى الجماعات الصغيرة العدد بينما يميل الشباب إلى الجماعات الكبيرة العدد بجوار الجماعات الصغيرة ، أما كبار السن فيميلون إلى الانضمام إلى جماعات صغيرة ، وعلى العموم فإن الجماعة الصغيرة العدد أقوى الجماعات أثراً على أعضائها ، ولعل أفضل حجم للجماعات المؤثرة على أعضائها ما لم تزد عضويتها عن خمسة عشر عضوا.

٢ – يعمل الأخصائي على أن يكون للجماعة أهداف واضحة ، ويصبح من مهامه أن يساعدها على تحديد أهدافها في إطار مستوى نموها بالطرق التالية :

(أ) الجماعات التي لها رغبات وميول اجتماعية متعددة يصبح من مهمة الأخصائي مساعدتها على تحديد أهدافها بوضوح .

(ب) الجماعـــات التى لها اتجاهات ليست ذات طابع اجتماعى يصبح من واجب الأخصائى أن يوجهها إلى أهداف اجتماعية تتفق مع إمكانيات أعضائها .

(ج) الجماعـــات الغـــير قـــادرة علـــى تحديد أهداف لها يصبح من مهمة الأخصـــائى أثارتها لخلق أهداف اجتماعية تتفق مع قدرات أعضائها وميولهم .

٣ – يعمـــل الأخصـــائى على أن تقوم الجماعة بتصميم برامجها وأن يصبح أعضاؤها لديهم القدرة على وضع الخطط المناسبة لمقابلة احتياجاتهم ، وكثـــيرا مـــا يقـــابل الأخصـــائى نوعين من الجماعات يسيطر عليها أعضاؤها بصورة من الصور التالية :

(أ) الجماعات التى يسيطر عليها قادتها ســـيطرة تامـــة يأمرون فيطيعهم الأعضاء .

(ب) الجماعـــات الـــتى يقوم كل عضو فيها بتنفيذ كل ما يرغب فيه دون مراعاة لرغبات واحتياجات الآخرين .

وكـــلا النوعين من الجماعات تمارس أنشطتها باعتبار أنها غايات أكثر منها كوسائل لنمو أعضائها ، وما دامت طريقة العمل مع الجماعات تعتبر أن غايتها هى اكتساب أعضاء الجماعة للخبرات الجماعية وجب على الأخصائى تهيئة الفرص لكل عضو فيها أن يكون له دوره فى تصميم برامجها .

إلا أنـــه يجدر ملاحظة أن بعض الجماعات قد تكون قادرة على تصميم بـرامجها ، وفـي مـثل هـــذه الحالة يصبح دور المساعدة الـذى يقدمها الأخصـــائى للجماعة مرتبطا بمستوى هــذه القــدرة التى يجب أن تصل فى الـنهايــة إلــى قيام كل عضو مــن أعضاء الجماعـــة بمسئولية الاشـــتراك الفكرى والتنفيـذى لبرامجها .

٤ – يعمل الأخصائى على أن تصبح الجماعة على درجة من التماسك ، فقد يواجه الأخصائى جماعة مقسمة إلى شلل وتجمعات كل منها تعمل لذاتها منفصـــلة عـــن الجماعة ، وهنا يجدر به أن يتعرف على الأسباب التى أدت إلى ذلك ، فقد يكون ناجما عن ضعف تجانسها فى السن أو الميول أو الـثقافة أو الظـروف الاجتماعـــية أو نوع العلاقات الشخصية بين الأعضـــاء ، ومن هنا يجب أن يبدأ عمله بتوفير التماسك للجماعة حتى تصـــبح لها قوة وقدرة التأثير على أعضائها ، وقد يحتاج الأمر فى مثل هــذه الحـــالات إلــى خلــق مثيرات جديــدة لربط الجماعـــة بعضها بـــبعض أو وضـــع تنظيم يحدد مسئولية كل فرد فيها أو مساعدة بعض أعضاء الجماعة على الانسحاب لتكوين جماعـــة جديـــدة أو الانضمام إلـــى جماعـــات أخرى ، وما من شك أن مساعدة الجماعة على تنظيم اجتماعاتها قبيل وخلال انعقـــادها سوف يساعدها على التماسك وبالتالى تحقيق أهدافها .

٥ – يعمل الأخصائى على أن تكون القيادة والمسئولية الاجتماعية فى الجماعة موزعة بين أكبر عدد ممكن من الأعضاء ، ويجدر أن يكون واضحا لدى الأخصائى أن كافة المسئوليات التى يمارسها الأعضاء مهما كانت نوعيتها لها أهميتها بالنسبة للجماعة ، فالعضو الذى يستقبل ضيوف الجماعة فى حفل سمر لا يقل أهمية عن رئيس الجماعة فلكل منهم مسئوليته التى لم يساهم فى تنفيذها لفشلت الجماعة فى تحقيق أهدافها .

والقيادة ليست هبة أو منحة ترثها فئة من الناس ويحرم منها سائر الفئات الأخرى ، بل إن الحياة نفسها والتجارب التى يمر بها كل إنسان هى التى تصنع منه قائدا أو تحول بينه وبين تنمية الصفات القيادية ، فالقيادة النابعة من الجماعة هى إذن مجموعة صفات وخصائص تكتسب ولا تورث ، تنمى ولا تمنح ، ومن واجب أخصائى العمل مع الجماعات إتاحة الفرص لجميع أعضاء الجماعة كى ينمو هذه الصفات القيادية .

كما وأن قادة الجماعات هم فى الوقت نفسه أعضاء فيها وأن استمرارهم بهذه الصفة أمر يقتضيه نمو الجماعة وتطورها كما يقتضيه أيضا سلامة واتزان النمو الشخصى لهؤلاء القادة .. بمعنى أنه لا يجب تنمية أو تشجيع أى اتجاه لهؤلاء القادة نحو الانفصال الوجدانى أو الولائى عن الجماعة والارتباط لولاءات جديدة قائمة على نظرتهم لأنفسهم على أنهم نخبة ممتازة ومتميزة عن سائر أعضاء الجماعة .

ولذلك يتطلب الأمر من الأعضاء الذين يتولون القيادة فى الجماعة أن يكونوا على مستوى كاف من النضج النفسي والمعرفة القائمة على العلم والخبرة والقدرات الخلاقة والإحساس بالمسئولية والقدوة وإعطاء المثال الصالح .

٦ – يعمل الأخصائى على أن تكون الجماعة متقبلة للمؤسسة التى تحتضنها كالمؤسسة الاجتماعية أو ، أو المدرسة ، أو المصنع وما إليها من مؤسسات، ذلك لأن تقبل الجماعة للمؤسسة أساس هام فى تحديد العلاقة المشتركة بينهما ، وما دامت المؤسسة أداة من أدوات المجتمع يصبح إيمان أعضاء الجماعة بأهدافها له أهمية كبرى فى استجاباتهم للمجتمع الذى يضم هذه المؤسسات ، وما من شك فى أنه كلما كانت المؤسسات ذات تنظيم ديمقراطى يسمح لكل جماعة أن تعبر عن رأيها كلما أصبحت قادرة على المساهمة فى التنمية .

ثالثا : توجيه التفاعل الجماعى :-

تمكين الجماعة وأعضائها من التفاعل الديناميكى المؤثر ، ويتم ذلك عن طريق تدخل الأخصائى فى التفاعل الجماعى الذى يتم بين أعضاء الجماعة ، فهو حين يعمل مع الجماعة لا يتعامل مع سلوك فردى إنما يعمل على أن يصبح هذا السلوك الفردى جزءا من موقف جماعى ، وبذلك يمكن أن يتغير أو يتعدل السلوك الفردى فى الجماعة .

ومادامت ديناميكية الجماعة هى المدخل لمساعدات الأخصائى للجماعة أصبح لزاما عليه أن يستخدم هذه الطاقة فى خلق المواقف الجماعية التى تسمح للديناميكية بأن تعمل فى اتجاه إيجابى وفى نفس الوقت يعمل على توجيهها بحيث تؤدى إلى مساعدة أعضاء الجماعة فى نموهم الاجتماعى .

ومن مظاهر الديناميكية فى الجماعات بروز مواقف سلوكية تتطلب من أخصائى الجماعة التدخل بما يسمح لأعضاء الجماعة من النمو داخلها ، ومن أمثلة هذه المواقف ما يأتى :

- أعضاء الجماعة الذين يرفضون آراء غيرهم من الأعضاء لمجرد الرفض .
- أعضاء الجماعة الذين يعضدون آراء غيرهم من الأعضاء لمجرد التعضيد .
- أعضاء الجماعة الذين يحاولون التوفيق بين الآراء المتعارضة فى الجماعة .
- أعضاء الجماعة الذين لا يتدخلون إطلاقا فى المواقف الجماعية .
- أعضاء الجماعة الذين يفرضون آراءهم على الجماعة .

فى كافة هذه المواقف تصبح ديناميكية الجماعة هى الأداة الصالحة لإكساب أعضاء الجماعة الخبرات الجماعية ، ويصبح دور الأخصائى هو

مساعدة الجماعة عن طريق التفاعل الدائر فيها إلى عدم رفض الأفكار أو قبولهم لمجرد الرفض أو القبول ، كذلك عدم محاولة التوفيق بين الآراء إذا كانت الآراء نفسها قابلة للمناقشة أو عدم سلبية الأعضاء أو فرضهم لآرائهم على الغير .. وهكذا بالنسبة لمواقف الجماعة وأعضائها .

تاسعا : مواقف جماعية تواجه الأخصائى فى عمله مع الجماعات :

هناك العديد من المواقف التى تمر بها الجماعات داخل المؤسسات الاجتماعية ، وهذه المواقف تنتج من عدم التفاعل بين الأعضاء داخل الجماعة الواحدة ، أو التنازع بين الأعضاء ، أو عدم التشغيل السليم للجماعة ، وعدم إعطاء المنصب للعضو الذى يوجد فيه سمات المنصب ، أو نقص مهارات وقدرات الأعضاء ، أو وجود الشلل والعشيرات داخل الجماعة ، أو وجود بعض الأدوار للأعضاء التى تخالف الجماعة ومبادئها وأهدافها ، وبصفة عامة سوف نقوم بالتركيز على أهم هذه المواقف كالتالى [١٠] :

١ – مناصب الجماعة :

القاعدة العامة بالنسبة للجماعة هي عدم إيجاد عديد من المناصب فيها أكثر مما تحتاج إليه ولابد أن يكون هناك مبرر لإيجاد منصب ما فى الجماعة حتى يشعر أعضاؤها بأهمية وظائفها .

مثال : جماعة شكلت سبع وظائف لأعضائها هي :

الرئـــيس – نائـــب الرئـــيس – السكرتير – أمين الصندوق – مسئول الاجتماعات – مسئول التغذية– مسئول النظافة.. ولكن نائب الرئيس كان دائما غير سعيد بوظيفته، فرغم أنه له منصب فلم تكن له وظيفة حقيقية .

ومن هنا يتبين أنه يجب أن يكون لكل عضو فى الجماعة عمل فيها وإذا لم تكن هناك وظائف تكفى لكل عضو فلا داعى لأن يصاب عضو بخيبة أمل تجعله يشعر بأن له وظيفة لا تتطلب منه أداء أى شئ ولكن كان من الأفضل تناوب أعضاء الجماعة وظائفها حتى يستطيع كافة الأعضاء أداء دورهم فيها ومن الأساليب التى تستخدم فى العمل مع الجماعات تحديد مسئوليات على كل عضو فى الجماعة دون التقيد بحدود المناسب واختصاصاتها

٢ – خطة الجماعة :

إن اشتراك الجماعة ككل فى تحديد خطة عمل ضرورة من ضرورات الحياة الاجتماعية ، إلا أنه من الصعب أن تضع الجماعة بأكملها هذه الخطة .

ومن الأفضل أن تقوم بوضعها لجنة صغيرة منبثقة من الجماعة ، لأن العمـــل الذى تقوم به يجب أن يؤدى بواسطة اللجنة ككل وأعضاء هذه اللجنة يقومون ببعض المهام كل على حده .

٣ – الجماعات الفرعية (الشلل – العشيرات) :

تواجه الجماعات خاصة المكونة حديثا بمجموعات صغيرة مترابطة فى داخلهـــا يطلـــق عليها اسم الجماعة الفرعية وتتكون عادة فى الجماعة نتيجة

تقارب أعضائها فى السن أو المزاج أو الصداقة أو الكراهية الآخرين أو الميل أو الجيرة أو المستوى الثقافى وغيرها ، والجماعات الفرعية ظاهرة طبيعية خصوصا فى الجماعات التى تضم عضوية غير متجانسة ومن الضرورى كى تتمكن الجماعة من تحقيق أهدافها أن يتم تجنب هذه الشلل مع الجماعة فى إطار وحدوى إلا أنه يجب لا تثبط همم أعضاء الشلل و تقل من قدراتهم وإمكانياتهم .

وإذا كانت الجماعة تتكون من شلل قوية فإنه من المستحسن وضع أعضاء الشلل المختلفة فى لجان مشتركة حتى ولو تسبب ذلك فى تعقيد العمل بالنسبة لرؤساء هذه اللجان مثل هذه الطريقة قد يؤدى إلى الإقلال من التعصب الذى يوجد بين هذه الشلل كما تؤدى إلى ضمان تأييد جميع الأعضاء للبرامج .

٤ – مهارات وقدرات أعضاء الجماعة :

- من الممكن أن نجمع جماعة أعضاء من ذوى المهارات والقدرات الممتازة ومع ذلك فإن الجماعة لا تنمو بسهولة ، وهذا لا يمكن أن يحدث إذا كان فى الجماعة لا عدد كبير من الأعضاء يؤدون نفس العمل ولابد أن يكون هناك توازن فى المهارات والقرارات بحيث يمكن أن تتغلب مقدرة أحد الأعضاء فى نقطة معينة على ضعف عضو آخر فى نفس النقطة ، فكل عضو يلعب دوراً معيناً فى الجماعة يختلف عن غيره ، ولكنها جميعا على نفس الدرجة من الأهمية .

عاشراً : ما يجب أن يعرفه الأخصائى فى عملية مساعدة الجماعة على وضع وتنفيذ وتقييم البرنامج :

(أ) بالنسبة لعملية وضع البرنامج :

١ – يجب أن يدرك الأخصائى أن البرنامج يشتمل على كافة أوجه النشاط التى تقوم بها الجماعة والعلاقات والتفاعلات والخبرات الناتجة عن تلك الأنشطة .

٢ – يجب أن يعرف الأخصائى وسائل اكتشاف وإثارة اهتمامات الأعضاء واحتياجاتهم .

٣ – يجب أن يلم الأخصائى بوسائل مساعدة الجماعة على تحديد أغراض البرامج التى تشبع تلك الاحتياجات .

٤ – يجب أن يلم الأخصائى بوسائل مساعدة الجماعة عن طريق أعضائها المنتخبين واللجان فى عملية تخطيط البرنامج .

٥ – يجب أن يجيد الأخصائى استخدام وسائل القيادة الديمقراطية لتوجيه سلوك الجماعة وضبطه أثناء عملية وضع البرنامج .

٦ – يجب أن يعرف الأخصائى وسائل استثارة الجماعة لتخطيط وتنفيذ وتقييم البرامج .

٧ – يجب أن يلم الأخصائى بأنواع البرامج التى تضمن إشباع احتياجات الأعضاء، بحيث يوجد التوازن بين البرامج التى تشبع الاحتياجات المختلفة .

٨ – يجب أن يلم الأخصائى بالطرق المستخدمة فى عملية بناء البرامج مثل المناقشات – الأحاديث – التخطيط – الإطلاع – الوسائل السمعية والبصرية وما إلى ذلك .

٩ – يجب أن يدرك الأخصائى الاحتياجات التى لا تشبع إلا عن طريق برامج بعيدة المدي ، وعليه أن يساعد الجماعة فى وضع مثل هذه البرامج .

١٠– يجب أن يلم الأخصائى بموارد المجتمع المادية والبشرية حتى يمكنه توجيه الجماعة إلى الاستفادة من تلك البرامج عند تحديد الإمكانيات المتاحة لتنفيذ البرامج .

١١– يجب أن يلم الأخصائى بوسائل استثارة الأعضاء للاشتراك فى البرامج لحد ذاتها دون اعتبار لدوافع خارجية عنها مثل الجوائز أو التنافس مع الغير أو غير ذلك .

١٢– يجب أن يلم الأخصائى بوسائل إدارة مناقشات الجماعة وتوجيهها .

١٣- يجب أن يلم الأخصائى بكيفية توجيه البرامج حتى تسير نحو تحقيق الأهداف المرسومة لها ولا تنحرف إلى دروب فرعية .

(ب) بالنسبة لتنفيذ البرامج :

يراعى الأخصائى ما يأتى :

١ – استثارة الأعضاء لتقبل وتحمل المسئولية .

٢ – مساعدة الأعضاء على التعاون لتحقيق الأهداف المشتركة .

٣ – استثارة الأعضاء لحل ما يصادفهم من مشكلات والتغلب على ما يقابلهم من صعاب .

٤ – توفير الفرص حتى يكتسب أعضاء الجماعة أثناء ممارستهم للبرنامج بعض الصفات المطلوبة مثل: المبادأة – الابتكار – المثابرة – التعاون– الاعتماد على النفس – المقدرة على القيادة والتبعية .

٥ – مساعدة الجماعة على أن تكون بعيدة النظر بحيث يمكنها التنبؤ ببعض النتائج المترتبة على خطوات تنفيذ البرامج .

٦ – مساعدة الأعضاء على اكتساب المهارات والقدرات المرغوب فيها .

٧ – استثارة الأعضاء لإدراك المشاكل الاجتماعية وتوجيه البرامج بحيث تحاول المساهمة فى علاج تلك المشكلات حسب مستوى الجماعة وقدرتها .

٨ – يحاول ربط الجماعة بأنشطة الجماعات الأخرى الموجودة بالمؤسسة أو البيئـــة .

٩ – يساعد الجماعة على التكيف مع المؤسسة والمجتمع المحلى .

١٠– يساعد الجماعة على أن تحقق برامجها أهدافا اجتماعية .

(جـ) بالنسبة لتقييم البرامج :

١ – يجب أن يعرف الأخصائى الغرض من التقييم وأهميته .

٢ – يجب أن يتقن الأخصائى وسائل التقييم .

٣ – يجـــب أن يدرك الأخصائى النواحى التى يقيمها فى البرنامج مثل التنوع – التوازن – الاستمرار وما إلى ذلك .

٤ – يجب أن يحدد أهداف البرنامج حتى يمكنه أن يقيم مدى تحقيق البرنامج لأهدافه .

٥ – يجـــب أن يشـــتمل التقيـــيم على تأثير البرنامج فى العضو وتأثيره فى الجماعة والمؤسسة والمجتمع .

٦ – لا ينسى الأخصائى أن يقيم دوره فى وضع وتنفيذ البرنامج [١٢] .

حادى عشر : العوامل التى تؤثر فى دور أخصائى الجماعة :

هناك العديد من العوامل التى تؤثر فى دور أخصائى الجماعة عند تأديته لعملـــه مـــع الجماعـــة ، وهـــذه العوامل تنتج من الطبيعة الإنسانية المتغيرة

والمتغـيرات البيئية التى تؤثر على الجماعات ، لذلك يجب علينا معرفة هذه المتغـيرات التى تؤثر فى دور الأخصائى مع الجماعة وتنقسم هذه المتغيرات والعوامـل إلى عوامل شخصية تتعلق بالأخصائى ذاته وعوامل خارجية التى تـتعلق بالمجـتمع وليس للأخصائى دخل فيها ، وسوف نوضح هذه العوامل كالتالى [١٣] :

العوامل الشخصية التى تؤثر على دور أخصائى الجماعة :

يتأثر دور أخصائى الجماعة بالكثير من العوامل الشخصية التى يأتى بها إلى الجماعة ، والتى تتفاعل فى نفسه ، وتصبغ دوره الفنى بلون يختلف من أخصـائى لآخـر ، والـذى يظهـر أثره فى عمله مع الجماعة ، ويؤثر فى الاتجاهات والأساليب التى يتبعها فى توجيه التفاعل الجماعى للجماعة ، وفيما يلى بعض هذه العوامل :

١ – درجـة اهتمام الأخصائى وتقديره واحترامه للناس ، وقدرته على تقبل الجماعة كما هى .

٢ – درجة إدراكه بأنه يعمل مع الجماعة .

٣ – درجـة إدراكه بأن من واجبه العمل على مساعدة أعضاء الجماعة على تنمية قدرتهم على العمل معا .

٤ – تجاربه وخبراته السابقة عن طبيعة العمل مع الجماعات ، وقدرته على تفهم قدراتها وحاجاتها ، ومساعدته لها كى تناقش كل ما يتعلق بها من الموضوعات المختلفة وأخذ القرارات فيها .

٥ – قيمه ومثله العليا ، وعلاقة ذلك بقيم المجتمع المحلى ومثله العليا .

٦ – درجة استعداده لمساعدة الجماعة على التعبير عن مشاعرها وتشجيعه لها على ذلك .

٧ – درجة استعداده لمساعدة الجماعة دون أن ينتظر منها جزاء .

٨ – درجة إيمانه بأن كل جماعة لها قوتها وقدراتها على وضع الخطط التى تناسب قدراتها وإمكانياتها إذا أعطيت الفرصة لذلك ، دون إغفال الدور الذى يقوم به أخصائى الجماعة فى ذلك ، والذى توقف على درجة النضج الاجتماعى للجماعة .

٩ – درجة إلمامه ومعرفته بالمؤسسة والبيئة التى تحيط بها مواردها .

١٠– قدرته على استغلال الفرص واختيار الوقت المناسب لمساعدة الجماعة على نموها والانتقال بها إلى مرحلة أخرى من النمو .

١١– قدرته ومهارته على مساعدة الجماعة على وضع برامجها وأوجه نشاطها .

١٢– قدرته على أن يسوس ويضبط نفسه فى المواقف المختلفة ، والتى على أساسها يستطيع أن يوجد علاقة طيبة مع الجماعة وأعضائها .

١٣– قدرته على إيجاد وتنمية علاقة مهنية بينه وبين أعضاء الجماعة ، حتى مع هؤلاء الذين لا يميل إليهم لسبب من الأسباب واقتضى الأمر أن يعمل معهم .

العوامل الخارجية التى تؤثر على دور الأخصائى فى الجماعة :

ويؤثـــر علـــى دور أخصائى الجماعة، الذى يختلف بالنسبة للجماعات المخـــتلفة، عوامـــل أخـــرى ولـــيدة المواقف الاجتماعية المختلفة التى تحيط بالجماعـــات والتى يجب على الأخصائى أن يعرفها ويفهم آثارها عندما يعمل مع الجماعات .

ويمكن تلخيص هذه العوامل فيما يلى :

١ – القـــيم الاجتماعـــية الســـائدة فـــى المجـــتمع أو البيئة التى تمارس فيها الجماعات نشاطها .

٢ – المؤسسة ووظيفتها ، وكذلك أغراضها وأهدافها .

٣ – مـــا توفـــره المؤسسة من مهمات وأدوات وإمكانيات تساعد الأخصائى والجماعة على وضع البرامج وممارسة أوجه النشاط .

٤ – نـــوع الجماعـــة التى يعمل معها الأخصائى ، وكذلك القيم الاجتماعية والأخلاقية للأعضاء ، ونوع الرابطة التى تجمع بينهم .

٥ – المستوى العقلى والجسمانى والاجتماعى لأعضاء الجماعة .

٦ – حاجات ورغبات وقدرات أعضاء الجماعة .

٧ – شعور أعضاء الجماعة بالنسبة للأخصائى ، ودرجة تقبلهم له وللمؤسسة ووظيفتها .

ثاني عشر : تطور دور الأخصائي في عمله مع الجماعة :

ومع أن دور الأخصائي في عمله مع الجماعة هو دور المساعد والمعين ، إلا أن مدى المساعدة التي يقوم بها يتوقف على مدى قدرة أعضاء الجماعة على مواجهة مستلزمات حياتهم الجماعية كوضع الخطط واتخاذ القرارات وتنفيذها وإدارة النشاط ، فالجماعات تتفاوت في قدرتها على القيام بذلك لعدة أسباب من أهمها :

١ – مرحلة النمو التي يمر بها أعضاء الجماعة فكلما كان أعضاء الجماعة في المراحل الأولى من النمو كلما زاد نطاق مساعدة الأخصائي لهم .

٢ – حداثة الجماعة ، فالجماعة حديثة التكوين غالبا ما تكون في حاجة إلى معاونة كبيرة من الأخصائي إلى أن يتم لها ممارسة تأثيرها على أفرادها وقدرتها على توجيههم بعد أن تتضح أهدافها وتضع نظمها وتخطط نشاطها .

٣ – الخبرات الجماعية السابقة لأعضاء الجماعة ، فمن البديهي أن أعضاء الجماعة الذين منحت لهم الفرصة لممارسة خبرات جماعية منظمة تمكنهم من أن يمارسوا التجارب الجماعية الجديدة معتمدين على أنفسهم وعلى ما اكتسبوه من مهارة وخبرات سابقة وعلى هذا فإن مساعدة الأخصائي لهذا النوع من الأعضاء أقل بكثير من مساعدته لأعضاء الجماعة الجديدة ما لم تكن لهم خبرات جماعية منظمة من قبل .

٤ - نوع الجماعة نفسها في أسلوب الأخصائي ومساعدته ومدى ونوع هذه المساعدة كل ذلك يختلف من جماعة إلى أخرى حسب نوعها ، فالجماعة التي تضم أفراد عاديين تختلف في العمل معها عن جماعة أخرى تتكون من أحداث منحرفين أو من ذوى العاهات مثلا ، كذلك عمل الأخصائي مع الجماعة الأولية يختلف في طبيعته وأسلوبه عن عمله مع الجماعة الثانوية كذلك .

لهذه الأسباب وغيرها يستخدم الأخصائي أساليب متعددة تتناسب مع حالة كل جماعة ، وكذلك تتناسب مع تطور الجماعة الواحدة والمواقف التي يمر بها ، ولكن لابد وأن نأخذ هذه الملاحظات في ذهننا (١٤) :

١ - إن دور الأخصائي الاجتماعي يختلف بالتبعية من جماعة لأخرى حسب ظروف كل جماعة ويتغير أيضا في الجماعة الواحدة من وقت لآخر حسب تغير الظروف المحيطة بها ، ولكن لابد وأن ندرك أن التغيرات التي تطرأ على دور الأخصائي لا تتناول طبيعة هذا الدور من حيث أنه خدمة مهنية تقدم للأفراد والجماعات في المؤسسات الاجتماعية ، ولكن التغير يطرأ على نشاط الأخصائي نفسه ومدى تدخله في التفاعل الجماعي الذى يتم بين أفراد الجماعة .

٢ - عندما يكون أعضاء الجماعة غير قادرين على مواجهة مستلزمات الحياة الجماعية فإن على الأخصائي أن يسيطر على الموقف ويتدخل بالقدر الذى تحتاجه الجماعة ويوجه تصرفاتها وسلوكها .

٣ – إذا كـــان الأعضـــاء على درجة عالية من الميل والرغبة والقدرة على الاشـــتراك فى الحياة الجماعية وتحمل مسئوليتها والاستمتاع بها فيجب أن يعمـــل فى نطاق محدود قد لا يتجاوز الملاحظة والتوجيه فى بعض الأحيان .

٤ – من النادر أن يستمر دور الأخصائى على نفس الوتيرة مع الجماعة فهو يتغـــير دائمـــا حـــتى فـــى الاجتماع الواحد حسب المواقف الاجتماعية المختلفة التى تمر بها ، وذلك لصالح الجماعة والأعضاء المكونين لها .

ثالث عشر : أساليب الأخصائى فى العمل مع الجماعة :

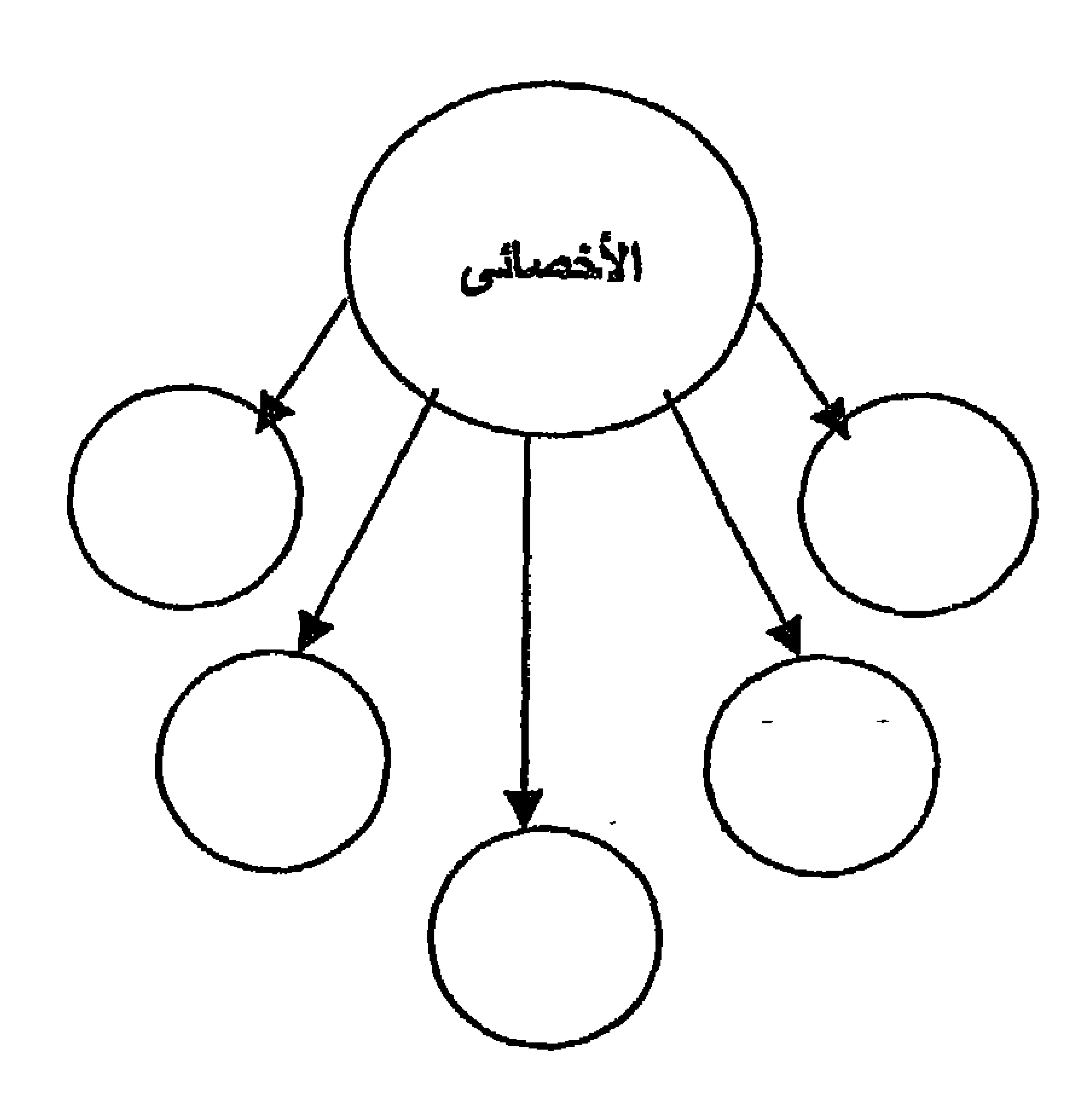
يوجـــد العديد من الأدوار التى يقوم بها أخصائى الجماعة مع الجماعة الـــتى يعمل معها ، ويختلف دور الأخصائى حسب المرحلة المهنية التى تمر بهـــا الجماعـــة، وأيضا حسب الموقف التى تمر به الجماعة ، فهناك المواقف الـــتى تـــتعلق بالعلاقـــات السائدة بين الأعضاء ، وهناك المواقف التى تتعلق بالبرامج والأنشطة التى تصممها الجماعة ، وهناك أيضا المواقف التى تتعلق بالأدوار الاجتماعية وكيفية توزيعها داخل الجماعة . وفى كل موقف من هذه المواقـــف نجـــد أن الأخصـــائى استخدم أسلوبا عن الآخر ، فهناك الأسلوب الديمقـــراطى ، وهناك الأسلوب الأوتوقراطى ، وآخر أسلوب أبوى ، وآخر يعتمد على الملاحظة فقط ، فاستخدام الأخصائى للأسلوب يعتمد على الموقف ذاتـــــه وطبيعـــته ونـــوع المشكلة ، وكذلك المرحلة التى تمر بها الجماعة ،

فيمكن للأخصائي أن يستخدم أكثر من أسلوب مع الجماعة الواحدة ، وذلك في مراحلها المتعددة ، وأيضا يمكن أن يستخدم أكثر من أسلوب في الموقف الواحد ، وذلك للسيطرة على الموقف والجماعة وعمل الضبط الاجتماعي للأعضاء وتحقيق التفاعل الجماعي فيما بينهم ، وكل أسلوب له حالات استخدام كعينة للجماعة ، فالجماعة التي تعاني من الفوضى وعدم تحمل المسئولية ، وعدم التماسك يلزم استخدام الأسلوب الأوتوقراطي حتى تتماسك الجماعة ويوجد التفاعل الجماعي بين الأعضاء فيعدل الأخصائي من أسلوبه مع الأعضاء إلى الأسلوب الديمقراطي وعندما تكون الجماعة في قمة تفاعلها ونشاطها ولا تحتاج إلى تدخل الأخصائي فيستخدم الأسلوب الملاحظة ويترك الجماعة وشئونها للأعضاء ، وعموما يمكن إجمال الأساليب التي يستخدمها الأخصائي في عمله مع الجماعة في الآتي [١٥] :

الأسلوب الأول : ويسمى بالأسلوب الاتوقراطي :

ويستخدم الأخصائي هذا الأسلوب مع الجماعات غير المنظمة أو حديثة التكوين أو المنحرفة ، وفيه تكون السلطة مؤقتة في يد الأخصائي ، وعندما يستخدم هذا الأسلوب يكون هدف الأخصائي صالح الجماعة ككل من حيث وقايتها من العوامل التي تعمل على تفككها وانهيارها أو افتقادها القدرة على التأثير في أفرادها وتوجيههم وفق الغايات الاجتماعية .

ويبين الرسم التوضيحي التالي طبيعة هذا الأسلوب :



أعضاء الجماعة

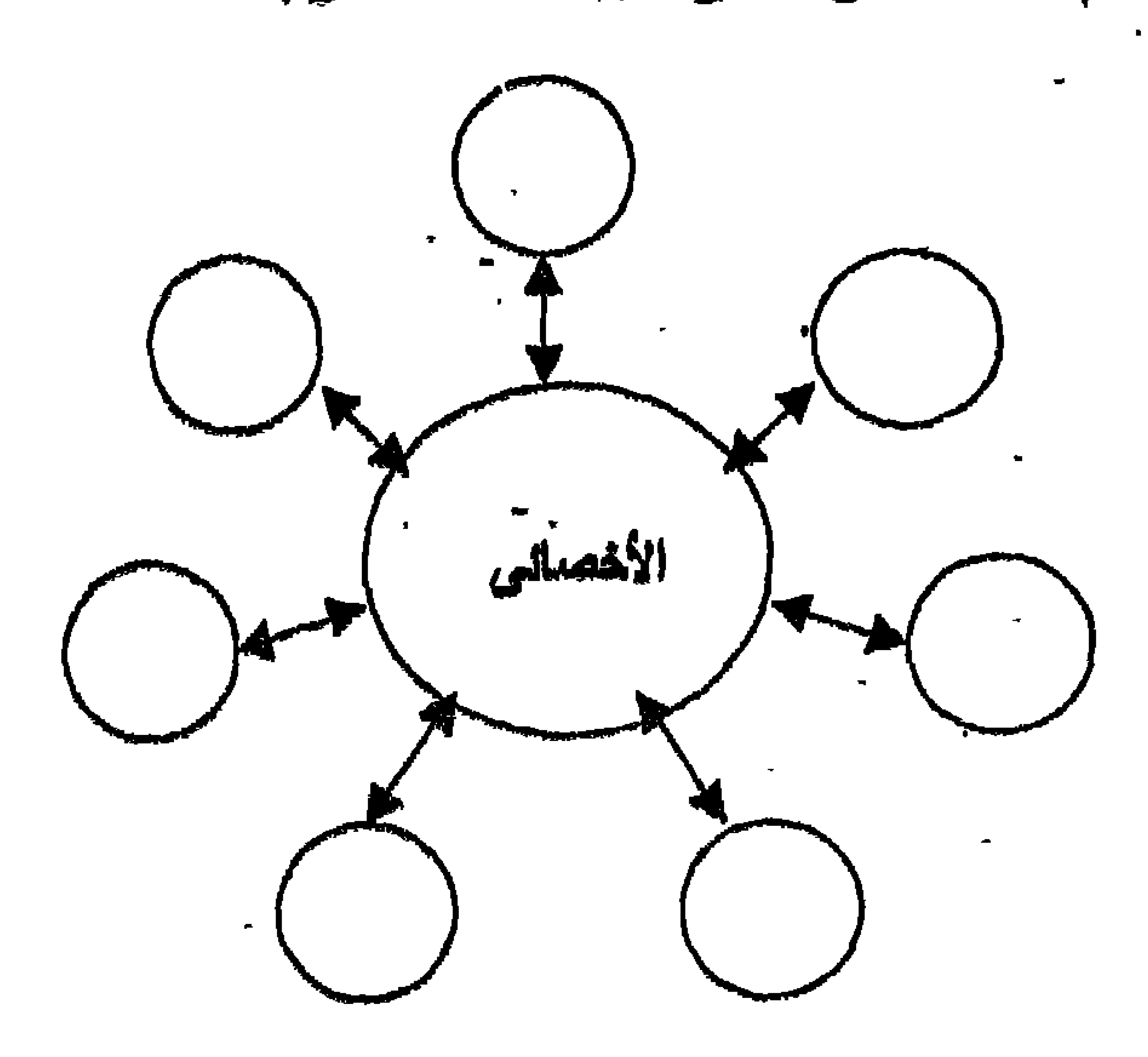
ويتضح من هذا الرسم أن الأخصائى هو الذى يوزع العمل على الأعضاء ، وهو الذى يقيم هذا العمل وهو الذى يحاسب ويثبت ، ومن الواضح أن هذا الأسلوب لا يجـوز استخدامه إلا لفترة مؤقتة أو لمواجهة موقف طارئ يهدد كيان الجماعة كلها .

الأسلوب الثانى : ويسمى بالأسلوب الأبوى :

ويسـتخدم الأخصائى هذا الأسلوب مع الجماعات التى بدأت مرحلة النمو ، حيـث يكـون أعضاؤها مازالوا قليلى الخبرة الاجتماعية وفى حاجة إلى من يقوم بـدور الأب بالنسـبة لهـم ، ولهذا فهو أسلوب الحزم المشوب بالعطف ، وعندما يستخدم هذا الأسلوب فإنه يهدف صيانة الجماعة ، وفى الوقت نفسه يستهدف أيضا

صالح الفرد ونموه ، ولهذا فإن الأخصائي يوجه اهتمامه لكل فرد في صورة مشابهة لاهتمام الأب بأبنائه جميعاً مع اهتمامه بالأسرة كلها .

ويبين الرسم التوضيحي التالي طبيعة هذا الأسلوب :



أعضاء الجمعية

ويلاحظ من هذا الرسم أن الأخصائي هو محور التفاعل ، فهو الذي يستثير ويشجع كل فرد ، وهو يهتم باستجابة كل فرد له على عكس الأسلوب السابق الذي لا يعير استجابة الفرد للأوامر والنواهي التفاتا كبيرا .

وهذا الأسلوب الأبوي يستخدم كثيراً مع جماعات الأطفال كما يستخدم أيضا مع الجماعات الأخرى حين تواجهها مسئوليات كبيرة تحتاج في ممارستها تشجيع الأخصائي .

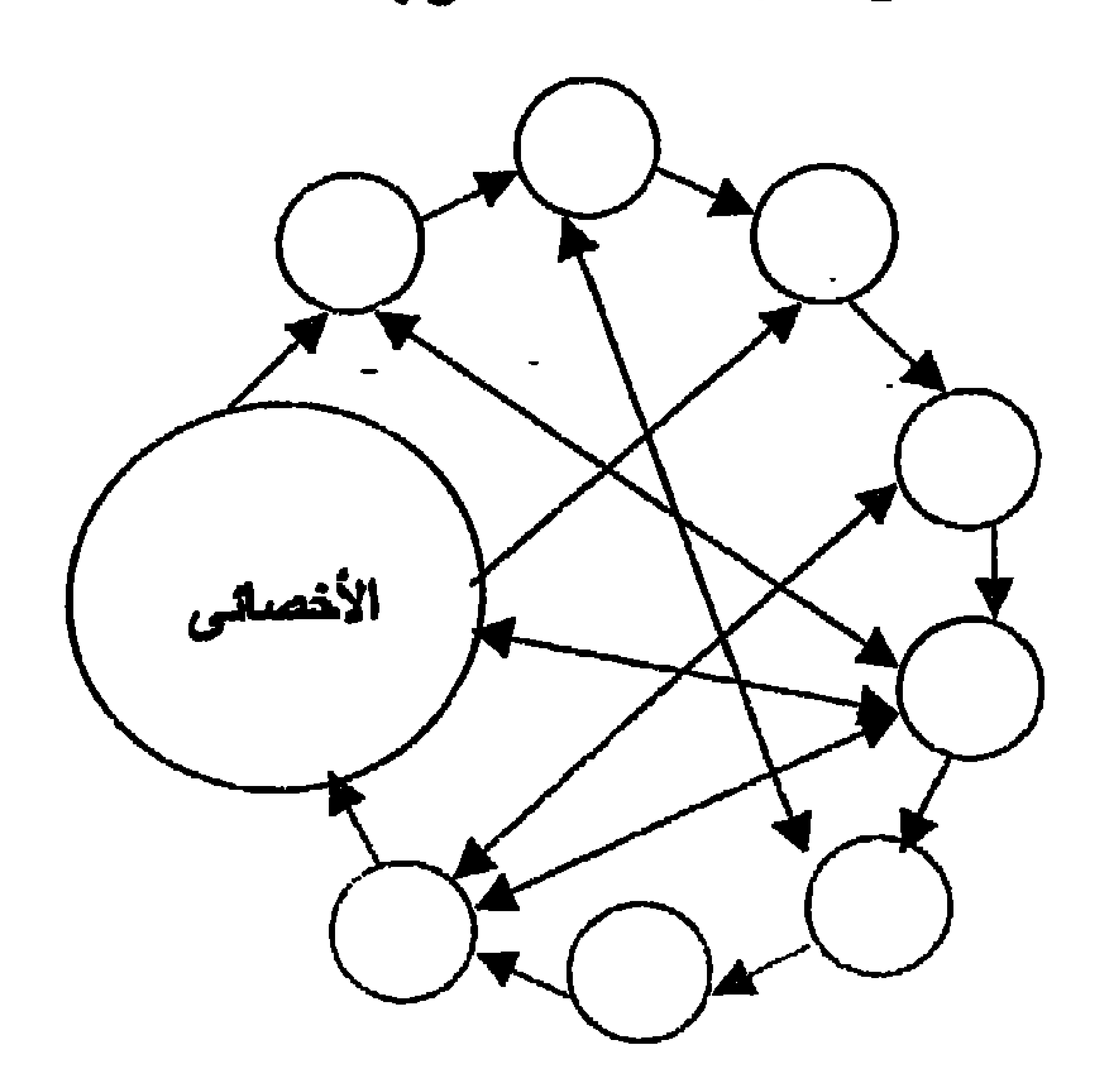
الأسلوب الثالث : ويسمى بالأسلوب الديمقراطى :

يستخدم الأخصائى هذا الأسلوب مع الجماعات المنظمة التى يتمتع أعضاؤها بخبرة كافية فى إدارة شئونهم الجماعية .

والأسلوب الديمقراطى هو الذى يتيح الفرصة لكل فرد فى الجماعة ليعبر عن رأيه ويؤثر فى التجارب الجماعية تأثيرا متحرراً يستخدم فيه طاقاته وإمكانياته ومهاراته استخداماً بناءاً كاملاً .

ومن البديهى أن هذا الأسلوب يعطى السلطة كاملة لأعضاء الجماعة ويسمح بل ويشجع تولى الأعضاء للمسئوليات القيادية ، فهو أسلوب الحكم الذاتى الذى ينبع من داخل الجماعة نفسها .

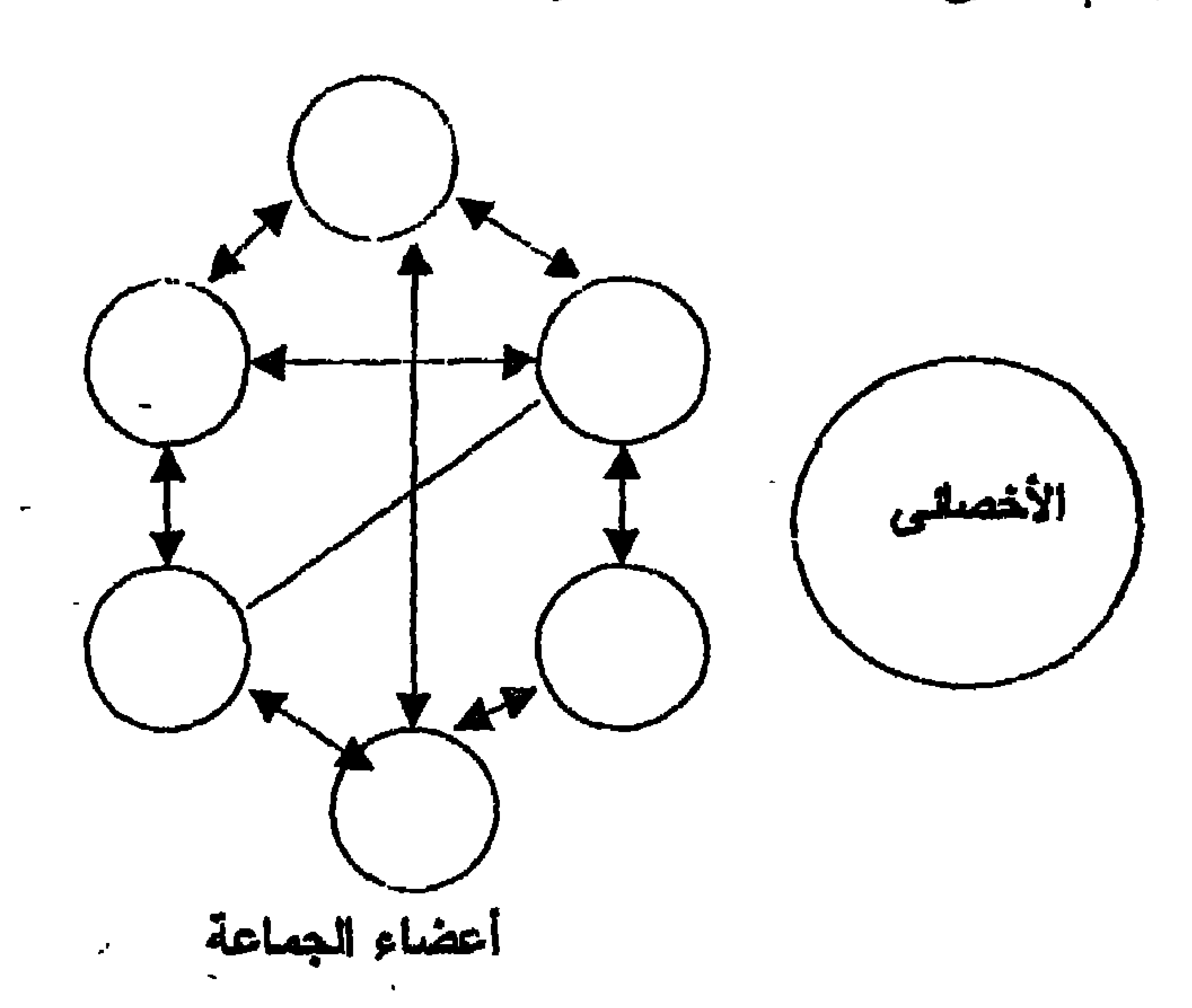
ويبين الرسم التوضيحى التالى طبيعة هذا الأسلوب :



أعضاء الجماعة

الأسلوب الرابع : ويسمى بالأسلوب ترك الجماعة وشئونها لأعضائها دون تدخل مع الاكتفاء بالملاحظة :

ورغـــم أن هذا الأسلوب قد يبدو أنه عدم مبالاة بشئون الجماعة إلا أنه من الناحية التربوية يحسن فى أحيان كثرة أن يقل توجيه الأخصائى للجماعة إلـــى هذه الدرجة حتى يطمئن أعضاء الجماعة إلى قدرتهم على إدارة شئونها معتمديـــن على أنفسهم فقط . ولكن هذا الأسلوب لا يستخدم إلا مع الجماعات التى وصلت إلى مراحل متقدمة جدا من النضج وفى مواقف معينة ، ويوضح الرسم التالى طبيعة هذا الأسلوب :



ومن كل هذا يتبين لنا أن أخصائى العمل مع الجماعات يستخدم أساليب متعددة فى العمل مع الجماعات بما يتلاءم مع درجة نضج الجماعة وأعضائها

وحسبما تقتضيها الظروف والمواقف التى تمر بها الجماعة . ولكن يجدر بنا أن نؤكد ضرورة توفر النزعة الديمقراطية لدى الأخصائى فى جميع الأحوال حتى ولو استخدم الأسلوب الأتوقراطى أو الأبوى ، ومعنى ذلك أن الأخصائى إذا كانـــت نزعـــته ديمقراطية فإنه يميل تلقائيا إلى إسناد مسئوليات وسلطات الحـــياة الجماعـــية إلى أعضاء الجماعة كلما تبين له أنهم قد أصبحوا قادرين علـــى ممارســـتها ، والنزعة الديمقراطية فى الأخصائى هى دليل صلاحيته لتوجـــيه الجماعات وهى الضمان الذى يكفل عدم انسياقه وتعاليه فى استخدام الأسلوب الأتوقراطى أو الأبوى دون مبرر .

رابع عشر: المهارات الأساسية التى يجب أن يكتسبها أخصائى خدمة الجماعة:

توجـــد العديد من المحاولات التى قام بها العلماء لتحديد أهم المهارات المهنية التى يجب أن يكتسبها أخصائى خدمة الجماعة ، وسوف نعرض لأهم المهارات التى اتفق عليها العلماء فى الآتى :

أولا : المهارة فى استخدام وظيفة المؤسسة :

Skill in Using ageney Function

إن وظـــيفة مؤسســـة خدمة الجماعة هى توفير الخبرات الجماعية التى تســـاعد الجماعة على النمو ، كما أن وظيفة المؤسسة نابعة من المجتمع الذى تخدمه ومرتبطة به .

ويجب على الأخصائي الاجتماعي أن يدرك بالضبط وظيفة المؤسسة التي يعمل فيها وعلاقتها بالمجتمع الذي تخدمه – ثم عليه أن يستخدم تلك الوظيفة كأداة هامة لمساعدة الجماعة على النمو ، وذلك يتضمن مساعدة الأخصائي للجماعة على تفهم وتقبل وظيفة المؤسسة والحدود التي تضعها والتي لا يجب عليها تخطيها ، بمعنى أن الجماعة يجب أن تلتزم بوظيفة المؤسسة وأن تكون أغراضها متمشية مع أغراض المؤسسة .

وأخصائي خدمة الجماعة يعتبر ممثلا للمؤسسة أمام الجماعة منفذا لسياستها ، كما أنه يعتبر إحدى وسائل توصيل خدمات المؤسسة إلى الأعضاء.

والأخصائي يستمد سلطته من تمثيله للمؤسسة أمام الجماعة ، وتشتمل تلك المهارة على العمليات الآتية :

(أ) عملية قبول الأعضاء بالمؤسسة The intake Process :

ويتبع الأخصائي في قبول الأعضاء كافة إجراءات القبول التي تضعها المؤسسة ، ويناقش الأخصائي العضو في نوع الخدمة التي يتوقعها من المؤسسة كما أنه يوضح له ما تستطيع أن تؤديه له المؤسسة ومسئوليات العضوية بالمؤسسة.

وينتج عن تلك العملية أن يبدأ العضو في تفهم المؤسسة وإدراك وظيفتها، كما أن مشاعر العضو تجاه المؤسسة تبدأ في التكوين وإذا أدار

أخصـــائى المقابلة بينه وبين العضو على نحو سليم تبدأ تلك المشاعر فى أن تصبح إيجابية .

(ب) عملية ربط الجماعة بالمؤسسة :

Conneciing the group with the agency :

وذلك يعنى أنه عندما تبدأ الجماعة فى الاستفادة من خدمات وإمكانيات المؤسســـة لا تكـــون قـــد أخـــذت بعـــد فكرة سليمة عن المؤسسة ووظيفتها وإمكانياتها والحدود التي يجب أن تراعيها الجماعة .

فعلى الأخصائى أن يحاول باستمرار عن طريق البرامج ربط الجماعة بالمؤسسة ، وذلك بمساعدتهم على تفهم وإدراك نوع السلوك الذى توافق عليه المؤسســـة ونوع السلوك الذى لا توافق عليه ، وبذلك يكتسب الأعضاء تعرفا أكثر بالمؤسسة .

(ج) عملية مساعدة العضو عن طريق الجماعة :

Seving the individual through the group work process :

تتضمن وظيفة مؤسسة خدمة الجماعة مساعدة الأعضاء فى جماعات ، ولذلـــك فعلى الأخصائى أن يحاول أن يحقق تلك الوظيفة باتصالاته المستمرة بأفراد الجماعة خارج اجتماعات الجماعة ، بيد أن اهتمامه الأساسى بالأفراد ينصـــب علـــيهم أثـــناء ممارســـتهم لنشاط الجماعة ، لذلك فيجب أن يستغل الأخصـــائى خـــبراته ومهاراته لمساعدة الجماعة على النمو وفى نفس الوقت لمساعدة كل عضو فى الجماعة على الاستفادة من النشاط الجماعى .

أمـــا المقابلات التى تتم بين الأخصائى والعضو خارج الجماعة فتعتبر هامشـــية marginal بمعـــنى أن تلك المقابلات توضع على هامش الجماعة وليست منفصلة عنها .

(د) عملية التحويل The refferal process :

كثـــيرا مـــا يصادف الأخصائى عضوا يعـــانى من مشـــكلة لا يدخـــل علاجهـــا ضـــمن وظـــيفة المؤسسة ، ولا يعنى ذلك تخـــلى الأخصائى عن العضو بل عليه أن يساعد العضو على الالتحاق بمؤسسة أخـــرى تستطيع أن تساعده .

ويتبع الأخصائى الخطوات الآتية فى عملية التحويل :

١ – يحدد الأخصائى للعضو المؤسسات التى تستطيع أن تساعده .

٢ – يساعد الأخصائى العضو على اختيار المؤسسة التى ستساعده .

٣ – يحرر الأخصائى خطاب تحويل العضو إلى المؤسسة ويسلمه له .

٤ – يقوم العضو بالاتصال بالمؤسسة وتقرير عما إذا كان يقبل الاستفادة من خدماتها أم لا .

٥ – إذا احتاجت المؤسسة الأخرى لبعض المعلومات عن العضو فيجب على الأخصائى أن ينقل إليها المعلومات الضرورية والمتعلقة بالمشكلة بحيث يطلع عليها العضو ويوافق عليها .

٦ - إذا اضطرت استفادة العضو من خدمات المؤسسة الأخرى الانقطاع عن اجـتماعات الجماعـة لبعض الوقت فيجب على الأخصائى أن يخطر الجماعـة بعد أخذ موافقة العضو بتحويله على المؤسسة الأخرى بدون الخوض فى التفاصيل .

٧ - يســاعد الأخصـائى العضـو بعـد إتمام استفادته من خدمات المؤسسة الأخرى على العودة إلى الجماعة والتكيف معها واحتلال المكانة اللائقة به فيها .

٨ - إذا تعـرض العضو لمشكلات مع الجماعة بسبب تحويله على المؤسسة الأخـرى فيجب على الأخصائى مساعدة الجماعة والعضو على التغلب على تلك المشكلات وعدم مناقشة موضوع التحويل بعد ذلك أو إثارته .

ثانيا : المهارة فى الاتصال بالمشاعر :

Skill in Communication of Freeling :

١ - مشاعر الأخصائى The Worker's-Feelings :

وتتضمن مشاعر الأخصائى ناحيتين أحدهما تلقائية ، والأخرى موجهة فالمشـاعر التلقائـية للأخصائى الاجتماعى تنبع منه كشخص وهى تتضمن جانبين أحدهما إيجـابى ، والآخر سلبى ، والمشـاعر الإيجابيـة مثل الثقـة فـى النفس – الحـب ، أما المشـاعر السـلبية فمثل التخـوف والكراهيـة والتحيز .

لذلك كان يجب على الأخصائي كشخص مهني أن يوجه ويضبط مشاعره حتى يسيطر على ذلك الجانب السلبي . فمشاعر الأخصائي نحو العضو والجماعة يجب أن تكون مشاعر حب وتقبل ، ولكن إذا كره الأخصائي العضو أو الجماعة لسبب أو لآخر فإنه يكون بذلك قد تخلى عن دوره المهني وعليه أن يكتسب بصيرة في مشاعره تمكنه من تحليلها وفهمها بأمانة ، ثم إخضاعها لتوجيهه حتى تسير في الحدود التي تضعها لها التزاماته المهنية .

٢ – *مشاعر أعضاء الجماعة* ***The group members, feelings :***

إن مشاعر عضو الجماعة تشتمل أيضا على جانبين أحدهما إيجابي والآخر سلبي ، والمشاعر الإيجابية مثل الأعضاء والجماعة ، تقبل الأخصائي والمؤسسة . أما المشاعر السلبية فمثل كراهية عضو في الجماعة أو الجماعة أو العداء الموجه للأخصائي .

وواجب الأخصائي هو مساعدة العضو على أن يتفهم مشاعره وينقل تلك المشاعر بعد تفهمها، كما أنه يساعد العضو على التعبير عن مشاعره بطريقة سليمة

فعلى سبيل المثال إذا وجد الأخصائي أن عضوا يحاول أن يعتدي عليه بأي وسيلة باستمرار عندئذ يجب على الأخصائي أن يحاول معرفة مغزى سلوك العضو، فربما كان عداؤه موجها إلى الأخصائي كمصدر للسلطة نتيجة لخبرات سيئة مع الأب أو بديلة أو سلطة سابقة أو أخصائي سابق . وإذا تأكد

الأخصـــائي من نتيجة تحليله فعليه أن يحاول بلباقة أن يكسب العضو بصيرة في سلوكه والمرحلة التالية لذلك هي مساعدة العضو على تتقبل مشاعره ، إذ أن العضـــو قـــد يـــتعرض لارتباك شديد إذا وجه بحقيقة مشاعره وإذا نجح الأخصـــائي فـــي ذلك فعليه بعدئذ أن يساعد العضو على التحكم في مشاعره وتوجيهها ، وذلك لا يتم بسرعة فعلى الأخصائي أن يتمشى مع قابلية العضو للتغـــير . وطوال فترة التغير يساعد الأخصائي العضو على التعبير عن تلك المشـــاعر الســـلبية بطريقة مقبولة حتى يتم للعضو التحرر منها ولا يتعرض لكبتها أو لكبحها .

٣ - *مشاعر الجماعة* *Group feeling* :

إن الجماعة لا تتكون من مجموعة من الأعضاء بل إن لها خصائصها المنفصـــلة عن خصائص الأعضاء كأفراد ، كما أن لها ذاتيتها وكيانها وعلى ذلك فلا يمكن البتة اعتبار مشاعر الجماعة كمجموع حسابي لمشاعر الأعضاء المكونين لها. إذا أن مشاعر الجماعة تختلف اختلافا بينا عن مشاعر أعضائها رغم أنها في الأصل ناتجة عن تفاعل تلك المشاعر ، وهذه الظاهرة معروفة باسم التطور الانبثاقي ، فالعناصر المكونة لأي مركب كيماوي لا تعطي ذلك المركـــب خصائصه ، بل إن للمركب الكيماوي خصائصه المختلفة تماما عن خصـــائص العناصر المكونة له ، وعلى هذا القياس فإن مشاعر الجماعة هي حصـــيلة مشاعر الأفراد غير أنها مختلفة تماما عنها ولها خصائصها وسماتها المميزة لها .

وعلى الأخصائى أن يحاول أن يتفهم مشاعر الجماعة ويدرس دوافعها ، ويحاول أن يتعامل معها بطريقة موضوعية فيتقبل مشاعر الجماعة مهما كان نوعها ومهما كان الدافع إليها ، ثم يحاول أن يكسب الجماعة بصيرة فى مشاعرها ويساعدها على تنمية العناصر الإيجابية فى تلك المشاعر وعلى تقويم النواحى السلبية فيها وعلى التعبير عن مشاعرها بطريقة مقبولة .

فعلى سبيل المثال يرى كثير من علماء علم النفس الاجتماعى أن ثمة كمية من العدوان تنشأ تلقائيا مع تكوين الجماعة ، فعلى الأخصائى أن يعترف بتلك الحقيقة ويتقبل عداء الجماعة ، ويدرس كيفية تعبير الجماعة عن ذلك العداء ويحاول أن يكسب الجماعة بصيرة بذلك العداء بطريقة مقبولة كأن يتيح للجماعة الفرصة للعمل (ضد) الطبيعة فى مشروع خدمة عامة ، وبهذه الطريقة يساعد الجماعة على تفريغ تلك المشاعر العدوانية بطريقة سليمة [١٦].

ثالثا : المهارة فى استخدام واقع الزمن الحاضر :

Skill in Using the reality of the present :

الخدمة الاجتماعية بشكل عام هى مهنة حاضر ، أى أنها تتعامل مع الإنسان فى حاضر احتياجاته ومشكلاته ، فهى تتعامل مع الاحتياجات المتغيرة، كما أن المشكلة الاجتماعية هى أساساً متغير اجتماعى لم يستطيع الإنسان بعد أن يواجهه أو يتكيف معه . لذلك يعتبر الحاضر هو البعد الزمنى الرئيسى فى ممارسة خدمة الجماعة . ولا يعنى ذلك أننا ننكر أو لا نهتم بتأثيرات الماضى على الإنسان وإنما نختلف فى عمق ذلك التأثير ومداه .

لذلـك لا نركـز فـي خدمة الجماعة كثيرا على الماضى وإنما يهمنا حاضر الجماعـة واحتياجاتها ومشكلاتها واستخدامات أعضائها لخبرات الماضى فى الحاضـر . وبالتالى فالمجال المعرفى بالنسبة للجماعة وأعضائها فى ماضيها يـراعى أن يكـون محدوداً وبقصد فهم الجماعة وأعضائها فى ضوء سلوكها الحالى .

ومن المحتمل أن يقع الأخصائى فى خطأ التعامل مع الجماعة فى ضوء فكرته السابقة عنها من واقع سجلاتها القديمة ، كذلك بالنسبة لأعضاء الجماعة الذيـن يتغيرون فى الوقت الحاضر عنه عما كانوا عليه فى الماضى . لذلك فـإن تفهم الأخصائى للماضى يجب أن يكون بالقدر الذى يساعده على العمل مع الجماعة فى الوقت الحاضر وبكفاءة أفضل :

وفيما يلى موقف يفسر كيفية ممارسة الأخصائى لهذه المهارة :

" علـم الأخصـائى الاجتماعى الجديد أنه سيعمل مع إحدى الجماعات قديمـة التكوين فأسـرع بالإطلاع على تقاريرها الدوريـة التى بلغت حوالى عشـرين تقريـراً ، واسـتخلص من ذلك أن الجماعة يسـودها التفكك وأن أعضائها يتصفون بالعدوان " .

وعـندما قابل الأخصائى أعضاء الجماعة اطلع على ممارسة البرامج الـتى تؤدى إلى إعادة الضبط فى الجماعة كما اهتم بمحاولة الظهور بمظهر الشـدة مـع الأعضاء حسماً لسلوكهم العدوانى . فوجئ الأخصائى بانصراف الأعضاء عنه وسلبيتهم تجاهه .

يتضـــح مـــن الموقـــف السابق أن الأخصائى الجديد كان قد أطلع على ماضـــى الجماعـــة بتفصيلاته ، ولذلك فإنه ذهب إلى الأعضاء متأثراً بوجهة نظـــر الأخصائى السابق عليه فأدى ذلك إلى عدم اهتمامه بأن يكون البرنامج نابعاً من الأعضاء فصمم البرنامج على أساس أن يؤدى إلى إعادة الضبط فى الجماعـــة وكـــان مـــن نتيجة ذلك عدم استجابة الأعضاء له ، ولعله كان من الأفضل للأخصائى الجديد الإطلاع على التقارير الأخيرة للجماعة قبيل العمل معهـــا ، وذلك كى يتفهم الوضع السائد بها حتى يمكنه التدخل لتقديم المساعدة من واقع تعرفه على ظروف الجماعة وأعضائها الحالية وما يدور فيها .

رابعا : المهارة فى استثارة واستخدام علاقات الجماعة :

[illegible] and Using group Relation :

تعتـــبر المهـــارة فى استثارة واستخدام علاقات الجماعة من أهم [illegible] طـــريقة خدمـــة الجماعة، ويستخدم الأخصائى تلك المهارة لمساعدة الجماعة على النمو الاجتماعى :

وتتضمن تلك المهارة ما يلى :

(أ) علاقة [illegible] كبؤرة اهتمام لعملية خدمة الجماعة :

" Group relations as the focus for social group work process "

يعمل أخصائى خدمة الجماعة على مساعدة كل عضو فى الجماعة على إقامـــة علاقـــات اجتماعـــية مع سائر أعضاء الجماعة حتى يحتل مركزا فى الجماعة يتفق مع قدراته وإمكانياته .

ويجب أن يدرك الأخصائى أن العلاقات المتبادلة بين أعضاء الجماعة تلقائـية بمعـنى أنه لا يتسبب فى حدوثها بل عليه دراستها كظاهرة وفهمها واستخدامها حتى يحقق للجماعة والأعضاء النمو المنشود .

فالعلاقات الاجتماعية بالجماعة يتعامل معها الرائد المهنى بطريقة بناءة وعلـيه أن يـتزود بالمهارة التى تمكنه من استخدام تلك العلاقات الاجتماعية كقوة ديناميكية تعمل على تنمية الجماعة .

وبالإضافة إلى واجب الأخصائى فى مساعدة كل عضو على أن يجد له المكان الملائم فى نسيج علاقات الجماعة ، فعليه بالإضافة إلى ذلك أن يعمل علـى توازن العلاقات الاجتماعية فى الجماعة ككل بحيث يضمن توزيع تلك العلاقات بين الأعضاء فى نمط يكفل للجماعة وحدتها .

وعلـى الأخصائى أن يكون مدركاً لاحتياجات كل عضو فى الجماعة حتى يساعده على إقامة علاقات سليمة بالآخرين ، وعليه ألا يحاول الاهتمام الـزائد بعضـو معين بحيث يعرقله ذلك عن أعضاء الأهمية اللازمة لسائر الأعضاء والجماعة .

(ب) استخدام البرنامج كوسيلة لتقوية العلاقات الجماعية :

The use of program tostrengthen group relations :

تزداد العلاقات الاجتماعية بين أفراد الجماعة قوة كلما التفوا حول هدف مشـترك وعلـى ذلك فيستطيع الأخصائى مساعدة الجماعة على اختيار تلك

البرامج التى تعمل على توحيد جهود الجماعة لتحقيق أهداف مشتركة ، إذ أن كل عضو فى الجماعة يساهم ويشترك فى عملية وضع وتنفيذ البرنامج يشعر أن البرنامج أصبح قد أصبح ملكا للجماعة وأنه مرتبط بها وعلى ذلك يبذل العضو جهده فى تناسق مع جهود الآخرين لتحقيق الهدف المشترك .

فعلى سبيل المثال وجد أخصائى خدمة جماعة أن أعضاء جماعة ما لا تربطهم ببعض علاقات اجتماعية وثيقة وأن الجماعة تميل إلى التنافر والتفكك ، ووجد الأخصائى أن إجراء عملية انتخاب أمر صعب ؛ إذ أن تلك العملية أوضحت عدم تقبل الجماعة لأى من أعضائها ليتحمل مسئولية قيادية وأن الجماعة قد اختلفت اختلافا كبيرا فى اختيار قادتها ثم سرعان ما نبذت الجماعة قادتها المنتخبين فكان أمام الأخصائى أن يحاول أن يجعل الجماعة تقوم بمشروع جماعى على أمل أن يساعد ذلك المشرع الجماعة على الأخذ بأسباب التماسك غير انه وجد أن المشروع الجمعى أن ينفذ فى تلك المرحلة بنجاح ، إذ ن الجماعة لن تقبل على التعاون بسرعة فعرض الأخصائى على الجماعة القيام بمشروع جمعى بحثته الجماعة وأقرته وقامت به وأوضح نجاح ذلك المشروع أن الجماعة بدأت تتعود التعاون وتقيم العمل .

وهكذا استخدم الأخصائى بنجاح البرنامج بغرض تقوية أواصر العلاقات الاجتماعية داخل الجماعة .

مراجع الفصل الثالث

١ - إبراهيم بيومي مرعي : عمليات التدخل المهني في طريقة العمل مع الجماعات، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، ١٩٩٧ ، ص ١٠٩ .

٢ - أنيس عبد الملك وآخرون : خدمة الجماعة ، القاهرة ، مكتبة الأنجلو المصرية، ١٩٦٩ ، ص ص ١٦٣ ، ١٦٦ .

٣ - عدلي سليمان : أسس ومجالات العمل مع الجماعات ، القاهرة ، مكتبة عين شمس ، ١٩٩٩ ، ص ص ١٦٣ - ١٦٥ .

٤ - محمد صالح بهجت : المدخل في العمل مع الجماعات ، الاسكندرية ، المكتب الجامعي الحديث ، ص ص ٢٠٨ ، ٢١١ .

٥ - أنيس عبد الملك وآخرون : مرجع سابق ، ص ١٦٧ .

٦ - عدلي سليمان : العمل مع الجماعات بين التنشئة والتنمية ، القاهرة ، مكتبة عين شمس ، ١٩٨٦ ، ص ١٢٨ .

٧ - ضياء الدين إبراهيم نجم : المفهومات والعناصر الأساسية في طريقة العمل مع الجماعات ، الاسكندرية ، المكتبة الجامعية ، ٢٠٠٠ ، ص ص ٢٠٦ ، ٢١٣ .

٨ - أنيس عبد الملك وآخرون : مرجع سابق ، ص ص ١٦٨ ، ١٧٠ .

٩ - جابر عوض سيد : أساسيات العمل مع الجماعات ، الاسكندرية ، المكتبة الجامعية ، ٢٠٠٠ ، ص ص ١٨١ ، ١٨٣ .

١٠- عدلـــى سليمان : العمل مع الجماعات بين التنشئة والتنمية ، مرجع سابق ، ص ص ١٢٣ ، ١٢٦ .

١١- أحمـــد فوزى الصادى وآخرون : أسس طريقة العمل مع الجماعات ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، ١٩٩٢ .

١٢- أنيس عبد الملك وآخرون : مرجع سابق ، ص ص ١٧١ ، ١٧٣ .

١٣- أحمد فوزى الصادى وآخرون : العمل مع الجماعات أسس وعمليات ، كلية الخدمـــة الاجتماعـــية، جامعة حلوان، ١٩٩٤، ص ص ١٥٨، ١٦٠.

١٤- جابـــر عـــوض سيد : أساسيات العمل مع الجماعات ، مرجع سابق ، ص ١٩٢ .

١٥- عدلى سليمان : الأسس النظرية والتطبيقية للعمل مع الجماعات الإنسانية ، القاهرة ، مكتبة عين شمس ، ١٩٩٦ ، ص ص ١٨٧ ، ١٩٠ .

١٦- عبد الحميد عبد المحسن : خدمة الجماعة أسس وعمليات ، مرجع سابق ، ص ص ١٤٨ ، ١٥٤ .

١٧- عدلى سليمان : الأسس النظرية والتطبيقية للعمل مع الجماعات الإنسانية ، مرجع سابق ، ص ص ٢٠٠ ، ٢٠١ .

١٨- ضياء الدين نجم : مرجع سابق ، ص ص ٢٥٣ – ٢٥٩ .

رقم الايداع	٢٠٠٧/١٩٣٣٤
الترقيم الدولي	977-357-104-1

